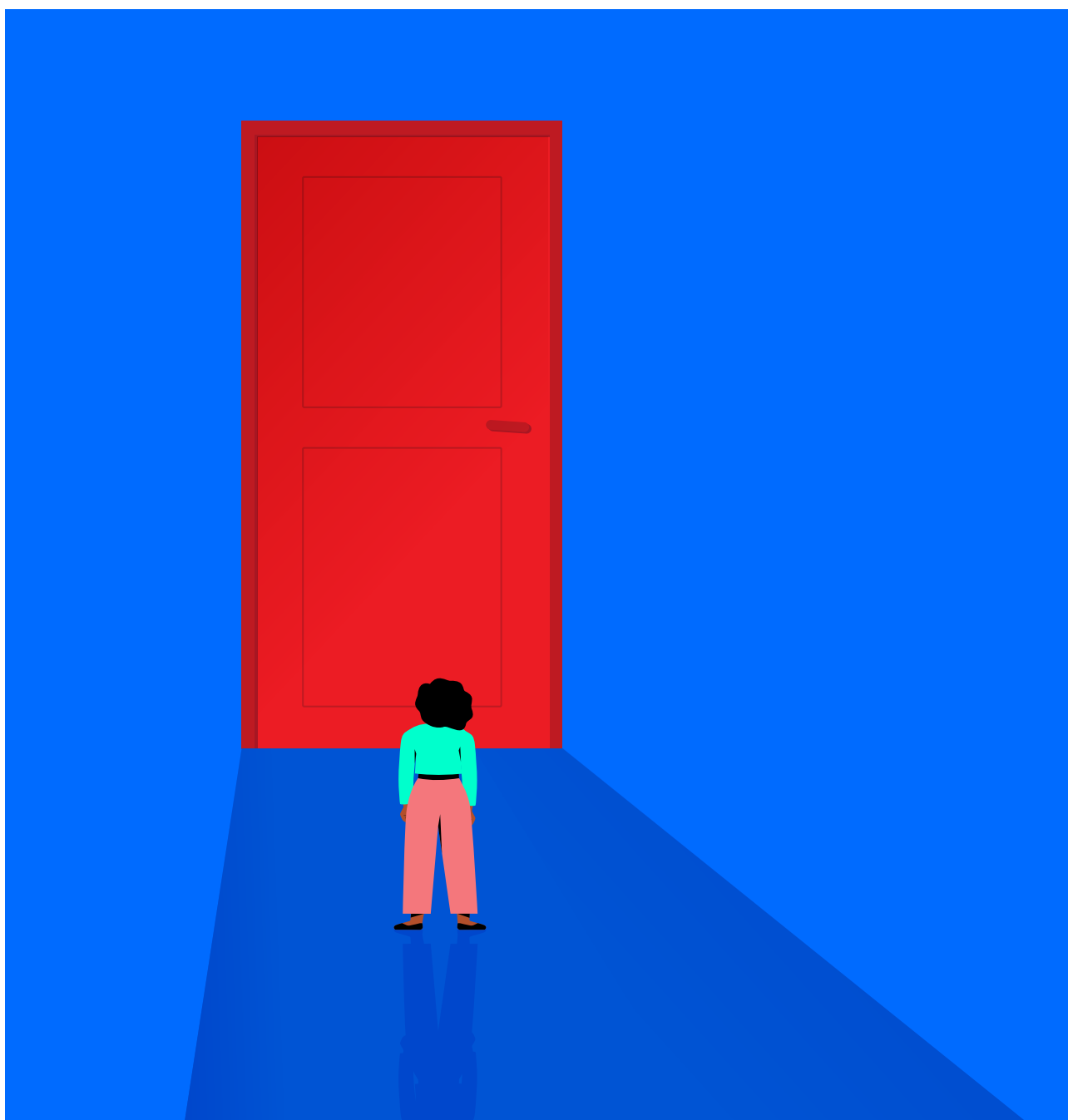


Landsomfattende undersøkelse av tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav 2020–2021



Innhold

Sammendrag	4
1 Innledning	7
1.1 Bakgrunn, formål og tema	7
1.2 Oppbygning av rapporten, avgrensning og definisjon av begreper	8
2 Om de sosiale tjenestene i Nav	10
2.1 Formålet med de sosiale tjenestene – samfunnets sikkerhetsnett	10
2.2 De sosiale tjenestene skal være forsvarlige	10
2.3 Om mottakerne av tjenestene	11
2.4 Navs kanalstrategi og Digisos	12
3 Metode og gjennomføring	13
3.1 Utvalg av kommuner	13
3.2 Innhenting av data	13
3.3 Bearbeiding av data	15
3.4 Svakheter ved metoden	15
3.5 Involvering av brukere og samarbeidspartnere i undersøkelsen	16
3.6 Covid-19-pandemien	17
4 Brukere uten avtale fikk hjelp når Nav-kontoret var åpent og betjent, men de fleste Nav-kontor hadde svært begrensede åpningstider	18
4.1 Korte åpningstider gir få muligheter til hjelp ved oppmøte uten timeavtale	18
4.2 Når publikumsmottaket var åpent og betjent, fikk brukerne som hovedregel hjelp	22
4.3 Helsetilsynets vurdering	23
5 Brukerne fikk som oftest hjelp når de fikk snakke med en veileder på telefon, men det tok lang tid før de kom i kontakt	25
5.1 Svikt i samhandlingen mellom Nav-kontoret og NKS førte til dårligere tilgjengelighet	25
5.2 Fikk brukere med akutte behov snakket med veileder på telefon samme dag?	27
5.3 Nav-kontor ga ut direktenummer for å gi bedre tilgjengelighet	28

Innhold

5.4	Brukere fikk hjelp når de nådde fram på telefon	29
5.5	Helsetilsynets vurdering	30
6	Digitaliseringen i Nav har ført til bedre tilgjengelighet for mange, men dårligere tilgjengelighet for noen	32
6.1	Mange brukere og samarbeidspartnere var fornøyde med digitale løsninger	32
6.2	Nav-kontoret ga brukere opplæring og veiledning i å bruke digitale løsninger	32
6.3	Digisos ga mulighet til å sende søknader digitalt	32
6.4	Noen brukere mangler tekniske forutsetninger og digital kompetanse	32
6.5	Digital dialog foregikk i kanaler som ikke var tilrettelagt for sosiale tjenester	33
6.6	Helsetilsynets vurdering	34
7	Samarbeidspartnerne hjalp brukerne med oppgaver som de mente Nav-kontoret hadde ansvar for	35
7.1	Helsetilsynets vurdering	35
8	Er tilgjengelighet til de sosiale tjenestene godt nok forankret i partnerskapet?	37
8.1	Helsetilsynets vurdering	38
9	Helsetilsynets oppsummeringer og anbefalinger	39
9.1	Oppsummering	39
9.2	Helsetilsynets anbefalinger	41
10	Referanser	42
11	Samisk og engelsk sammendrag	43
11.1	Čoahkkáigeassu	44
11.2	Summary	48
12	Vedlegg	52

Sammendrag

Økt digitalisering i samfunnet har ført til bedre tilgjengelighet til offentlige tjenester for de fleste. Samtidig er det grupper i befolkningen som av ulike grunner ikke har mulighet til å bruke digitale løsninger. Statsforvalterne undersøkte i 2020 og 2021 tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav ved oppmøte, på telefon og digitalt i 70 kommuner. Undersøkelsen viser at det fortsatt er utfordringer knyttet til tilgjengelighet til disse tjenestene.

Korte åpningstider på Nav-kontoret

49 av de 70 undersøkte Nav-kontorene hadde åpent og betjent publikumsmottak i seks timer eller mindre per uke. 11 av de 70 hadde helt stengt. Brukere som møtte opp på Nav-kontoret uten avtale, kom derfor som oftest til stengt dør. Når publikumsmottaket var åpent og betjent, fikk brukerne som regel den hjelpen de trengte, men de korte åpningstidene førte likevel til at brukere med akutte behov sjelden fikk snakke med en veileder samme dag. Brukere opplevde dette som utfordrende, og noen sa at de hadde gitt opp å ta kontakt, selv om de hadde et akutt behov for hjelp.

Det går fram av Arbeids- og velferdsdirektoratets brev til kommunene 2022 (1) at:

«Ikke-digitale tjenestemottakere må ha mulighet til å få forsvarlige tjenester, og alle må ha mulighet til å få akutt hjelp etter sosialtjenesteloven (2) ved å henvende seg til NAV-kontoret. Dette innebærer at det skal være mulig med fysisk oppmøte på NAV-kontoret, både med og uten avtale. Dersom åpningstiden er begrenset slik at de som søker om sosiale tjenester faktisk ikke kan møte opp fysisk ved NAV-kontoret, må dette begrunnes, og kommunen må på annen måte sikre at de får ivaretatt sitt hjelpebehov.»

Undersøkelsen viser at dette kravet ikke var oppfylt i mange kommuner. Helsetilsynet mener det er alvorlig at Nav-kontorene ikke har en beredskap for å ta imot brukere uten timeavtale, som kan ha akutt behov for hjelp til eksempelvis mat, strøm og bolig.

Lang ventetid på telefon

Alle som ringer Navs telefonnummer 55 55 33 33 kommer til Nav kontaktsenter (NKS). Helsetilsynets undersøkelse av NKS fra 2021 (3) viste at mange av henvendelsene om sosiale tjenester måtte settes videre til det aktuelle Nav-kontoret. Nav-kontoret svarte sjelden på telefon fra kontaktsenteret, og kontaktsenteret sendte en melding om at bruker ønsket å bli oppringt. Hvis bruker ikke var tilgjengelig på telefon når Nav-veileder ringte tilbake, måtte bruker starte på nytt: ringe til Nav kontaktsenter – som sendte beskjed til Nav-kontoret – som ringte bruker tilbake. Det kunne gå flere dager før bruker fikk snakket med noen på >

Nav-kontoret som kunne hjelpe. Helsetilsynet mener det er alvorlig at telefoniløsningen i Nav fører til lang ventetid med mulig konsekvens at brukere ikke får nødvendig hjelp til riktig tid.

Nav-veilederne ga brukerne direkte nummer for bedre tilgjengelighet

Mange veiledere i Nav-kontoret ville gjøre tjenestene mer tilgjengelige, og ga brukerne direkte nummer. Brukerne var fornøyd med dette fordi de slapp å ringe via NKS, og det gikk raskere å få kontakt med Nav-kontoret.

Det var imidlertid ofte opp til veilederne selv å vurdere om de skulle gi ut direkte nummer. Et fåtall av Nav-kontorene hadde faste rutiner for når direkte nummer skulle gis ut. Helsetilsynet mener det er positivt at Nav-veilederne bidrar til bedre tilgjengelighet til tjenestene, og det kan være en god løsning for brukerne som får tilbud om direkte nummer. Samtidig kan mangel på rutiner og lik praksis føre til forskjellsbehandling, både internt i Nav-kontoret og mellom kommuner. Tilgjengelighet til tjenestene skal ikke avhenge av den enkelte Nav-veilederen, men være styrt, harmonisert og forutsigbar.

Samarbeidspartnere hjalp brukere med å komme i kontakt med Nav

Andre kommunale instanser som ofte samarbeider med Nav-kontoret som rustjeneste, tjeneste for psykisk helse, flyktningetjeneste og servicetorg, opplyste at de ofte hjalp brukere med å kontakte Nav. De hjalp med å sende søknader digitalt, og de tolket innholdet i brev og vedtak. De mente at de gjorde oppgaver som Nav-kontoret selv hadde ansvar for, og at dette kunne gå utover egne oppgaver. Helsetilsynet vil understreke at det er viktig at Nav selv bistår brukerne når det gjelder egne tjenester. Det er de som har kompetanse til å utføre oppgavene, og det er viktig at ikke samarbeidspartnerne får flere oppgaver fordi Nav-kontorene er lite tilgjengelige.

Navs kanalstrategi fører til bedre tilgjengelighet for mange, men dårligere tilgjengelighet for noen

Nav har en kanalstrategi som gjelder for de statlige tjenestene i Nav-kontoret. Den legger opp til at kontakten mellom bruker og Nav-kontor i størst mulig grad skal foregå digitalt, og at møter skal være avtalt på forhånd. Mange brukere har erfart at det har blitt enklere å ha kontakt med Nav. De kan henvende seg digitalt hele døgnet, uten å tenke på åpningstider og reisevei.

Samtidig er det noen brukere som ikke kan benytte de digitale løsningene, fordi de for eksempel mangler BankID, har språkutfordringer eller digitale utfordringer. For disse brukerne har tilgjengeligheten til tjenestene blitt dårligere. Helsetilsynet mener at >

strategien påvirker de kommunale sosiale tjenestene, og begrensede åpningstider er en direkte konsekvens av strategien.

De sosiale tjenestene i Nav er samfunnets siste sikkerhetsnett – men fungerer det etter hensikten?

De sosiale tjenestene i Nav er samfunnets sikkerhetsnett, og skal sikre at alle har det nødvendigste til sitt livsopphold. Tjenestene skal være tilgjengelige for alle, uansett hvilken situasjon den enkelte er i, og uavhengig av om samfunnet er rammet av pandemi. Korte åpningstider og lang ventetid på telefon utgjør en risiko for at Nav-kontorets funksjon som samfunnets siste sikkerhetsnett ikke fungerer etter hensikten. Helsetilsynet ser alvorlig på at det fører til at enkelte brukere ikke får hjelp til å dekke grunnleggende behov som penger til mat, strøm og bolig, til riktig tid.

Helsetilsynets anbefalinger

Helsetilsynet anbefaler at kommunene og overordnede faglige myndigheter som Arbeids- og velferdsdirektoratet og Arbeids- og inkluderingsdepartementet, iverksetter tiltak som sikrer at de sosiale tjenestene i Nav-kontoret blir mer tilgjengelige for brukerne.

- **Åpningstidene ved Nav-kontorene evalueres. Dersom Nav-kontorene opprettholder samme grad av åpningstider, må det dokumenteres at kommunene har iverksatt kompenserende tiltak som sikrer forsvarlig tilgjengelighet til tjenestene for alle.**
- **Tydelig, skriftlig kommunikasjon mellom NKS og Nav-kontoret må sikres gjennom fagsystemer som ivaretar taushetsplikten.**
- **Kommunene tar et større ansvar for å besvare telefonhenvendelser som kommer fra bruker via NKS, og oppretter betjent vakttelefon som NKS kan nå i sine åpningstider.**
- **Kommunens ansvar som samfunnets siste sikkerhetsnett, med god tilgjengelighet til tjenestene, forankres i partnerskapet mellom stat og kommune.**
- **Grensen mellom hva Nav-kontoret har ansvar for og hva samarbeidspartnerne har ansvar for, bør utredes. Nav-kontorenes praksis, som fører til at samarbeidspartnerne må bistå brukerne med å få kontakt med Nav, bør inngå i evalueringen.**
- **Det gjennomføres undersøkelser i tiden framover for å kontrollere at iverksatte tiltak har ført til bedre tilgjengelighet og forsvarlige sosiale tjenester til brukerne. ●**

1

Innledning

1.1 Bakgrunn, formål og tema

De sosiale tjenestene i Nav er samfunnets sikkerhetsnett. Personer med behov for disse tjenestene er ofte i vanskelige livssituasjoner. Tjenestene skal være tilgjengelige, slik at brukerne får dekket sine individuelle behov til riktig tid.

Samfunnsutviklingen med økt digitalisering har åpnet for at brukerne kan henvende seg til Nav på flere måter enn de kunne tidligere. I tillegg til å møte opp på Nav-kontoret og ta kontakt på telefon, kan personer henvende seg til Nav gjennom ulike digitale løsninger. Digitaliseringen har ført til en endring i kontaktmønsteret mellom brukerne og Nav, og mange av Nav-kontor har redusert sine åpningstider.

Helsetilsynet har over tid fått informasjon fra brukere og ulike samfunnsaktører om at de sosiale tjenestene har blitt mindre tilgjengelige for brukerne. I tillegg har statsforvaltners tilsyn og kommunenes egne revisjoner (3) vist at tilgjengeligheten ikke alltid har vært god nok.

I 2020 og 2021 har Helsetilsynet gjennomført en landsomfattende undersøkelse av tilgjengeligheten til sosiale tjenester i Nav. Hovedmålet med undersøkelsen var å få kunnskap om tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene, og om eventuell manglende tilgjengelighet fikk uheldige konsekvenser for brukerne, slik at de ikke fikk nødvendig hjelp til riktig tid.

På oppdrag fra Helsetilsynet har statsforvalterne undersøkt hvordan utvalgte kommuner ivaretar tilgjengeligheten gjennom mulighet for oppmøte uten timeavtale, og kontakt per telefon og i digitale løsninger. Til sammen 70 kommuner er undersøkt. Da pandemien kom i mars 2020, ble det innført nasjonale og lokale smitteverntiltak. Dette førte til stort press på Nav-kontorene, og Helsetilsynet besluttet derfor at statsforvalterne ikke skulle starte med undersøkelsene før i august 2020. Mange av undersøkelsene ble gjennomført digitalt på grunn av pandemien.

I denne rapporten presenterer Helsetilsynet resultatene fra statsforvaltners undersøkelser, med Helsetilsynets vurderinger og anbefalinger. Resultatene må ses i sammenheng med Helsetilsynets undersøkelse av tilgjengeligheten til sosiale tjenester på telefon via Nav kontaktsenter (NKS) i 2021, beskrevet i rapporten «Hei, og velkommen til Nav! Gjelder det økonomisk sosialhjelp, midlertidig botilbud eller andre sosiale tjenester, tast 1» (2021). (3) >

1.2 Oppbygning av rapporten, avgrensning og definisjon av begreper

1.2.1 Oppbygning av rapporten

Denne rapporten er oppbygd på følgende måte:

- **kapittel 1: bakgrunn, formål, tema og definisjoner**
- **kapittel 2: beskrivelse av de sosiale tjenestene**
- **kapittel 3: metode og gjennomføring**
- **kapitlene 4–8: funn fra undersøkelsen**
- **kapittel 9: Helsetilsynets oppsummering, vurderinger og anbefalinger**

1.2.2 Avgrensning

Oppgaver og tjenester etter sosialtjenesteloven er obligatoriske i Nav-kontoret, og omfattes av denne undersøkelsen. Kommunene kan også legge oppgaver og tjenester etter andre lover til Nav-kontoret, for eksempel Husbankens virkemidler, boligjenester, flyktningsjenester og helsetjenester til personer med rusutfordringer og psykiske lidelser. Disse tjenestene, og de statlige tjenestene i Nav, er ikke omfattet av undersøkelsen.

1.2.3 Definisjon av begreper

I dette avsnittet har vi definert noen av de sentrale begrepene vi bruker i rapporten.

Tilgjengelighet: Helsetilsynet definerer at de sosiale tjenestene er tilgjengelige når personer kommer i kontakt med noen på Nav-kontoret som kan hjelpe dem, ut ifra deres situasjon og eventuelle behov for hjelp, til rett tid.

For mange er tjenestene tilgjengelige når de får kontakt med Nav-kontoret gjennom de digitale løsningene eller på telefon. For personer som av forskjellige årsaker ikke kan bruke digitale løsninger eller telefon, er tjenestene tilgjengelige når de kan møte opp på Nav-kontoret uten avtale, få lagt fram saken, få hjelp til å avklare hva henvendelsen handler om, og få hjelp ut fra sitt behov.

Brukere betyr i denne rapporten

- personer som henvender seg om sosiale tjenester for første gang, og som ennå ikke er registrert som brukere
- personer som er registrert som brukere av de sosiale tjenestene



1 Innledning

Alle som henvender seg til Nav om sosiale tjenester, uavhengig av om de er registrert som brukere eller ikke, skal ha god tilgjengelighet til tjenestene.

Mottak/Publikumsmottak: Nav-kontorets mottak er det området brukerne kommer til først når de kommer til Nav-kontoret. Nav-kontorenes publikumsmottak er utformet på ulike måter. Noen publikumsmottak har åpent, men er ikke alltid bemannet. Den som henvender seg, får dermed ikke alltid snakket med en veileder når hen kommer til publikumsmottaket.

Samarbeidspartner: Med samarbeidspartner mener vi andre tjenester i og utenfor kommunen, som bistår brukere som har behov for tjenester både fra Nav og fra andre tjenester.

Nav kontaktsenter (NKS) mottar telefonhenvendelser om både statlige og kommunale tjenester. NKS tilhører den statlige delen av Nav, og besvarer henvendelser om sosiale tjenester på vegne av kommunene.



2

Om de sosiale tjenestene i Nav

2.1 Formålet med de sosiale tjenestene – samfunnets sikkerhetsnett

Det er et overordnet sosialpolitisk mål å bedre levekårene til vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, og at personer kommer i arbeid eller aktivitet. Navs ulike virkemidler skal bidra til å nå dette målet. De kommunale tjenestene i Nav representerer samfunnets siste sikkerhetsnett, og ivaretar dette ansvaret med de fem tjenestene økonomisk stønad (sosialhjelp), opplysning, råd og veiledning, kvalifiseringsprogrammet, midlertidig botilbud og individuell plan.

I tillegg har Nav-kontoret også ansvar for de generelle oppgavene etter sosialtjenesteloven, som informasjon og forebyggende virksomhet, samarbeid med andre deler av forvaltningen og frivillige organisasjoner, boliger til vanskeligstilte og beredskapsplan.

Sosialfaglig arbeid er viktig for at de sosiale tjenestene skal forebygge sosiale problemer, bedre levekårene for vanskeligstilte og bidra til sosial og økonomisk trygghet. Å være siste sikkerhetsnett innebærer i praksis å gi personer som ikke har andre muligheter, midler til å dekke utgifter til grunnleggende behov som mat, klær, kommunikasjon, husholdningsartikler, hygiene og andre sider av dagliglivet som fritid og sosiale behov. Utgifter til bolig, strøm og oppvarming, innboforsikring, innbo og utstyr regnes også som grunnleggende behov (5).

Konsekvenser ved ikke å få dekket grunnleggende behov, er at man kan stå uten mat, bli kastet ut av boligen, miste strømmen og at barna ikke får deltatt i aktiviteter eller får vært med i bursdager på lik linje med andre barn. Å mangle penger til det mest nødvendige fører også til psykiske belastninger. Dette kan på sikt føre til større problemer som tap av arbeid, dårlig helse og ekskludering.

2.2 De sosiale tjenestene skal være forsvarlige

Sosialtjenesteloven stiller krav til at de sosiale tjenestene skal være forsvarlige. I rundskrivet til sosialtjenesteloven (R35-00) (5) går det fram at forsvarlighetskravet stiller krav til at tjenestene er tilgjengelige for alle som har et hjelpebehov, og at de ytes i tide. Dette innebærer at Nav-veileder skal ha tilstrekkelig kunnskap og kompetanse til å gi informasjon og veiledning om tjenester, identifisere hjelpebehov og bistå med å søke, og tilrettelegge for at taushetsbelagte opplysninger utveksles på skjermet sted. Nav-kontoret er det aller siste stedet personer som mangler det mest nødvendige kan henvende seg til, for å få hjelp i en krisesituasjon. Dette stiller særlige krav til at de sosiale tjenestene i Nav er tilgjengelige. For eksempel må personer uten mulighet til å bruke digitale løsninger eller telefon, også gis anledning til å komme i kontakt med Nav-kontoret på en enkel måte. >

I Arbeids- og velferdsdirektoratets brev til kommunene datert 7. mars 2022 (Nasjonale mål og hovedprioriteringer for de sosiale tjenestene i arbeids- og velferdsforvaltningen i 2022) (1) går det fram at:

«Digitale løsninger kan bedre tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene for enkelte grupper, men ikke alle har mulighet til å benytte seg av dem og ikke alle behov kan løses digitalt. Ikke-digitale tjenestemottakere må ha mulighet til å få forsvarlige tjenester, og alle må ha mulighet til å få akutt hjelp etter sosialtjenesteloven ved å henvende seg til NAV-kontoret. Dette innebærer at det skal være mulig med fysisk oppmøte på NAV-kontoret, både med og uten avtale. Dersom åpningstiden er begrenset slik at de som søker om sosiale tjenester faktisk ikke kan møte opp fysisk ved NAV-kontoret, må dette begrunnes, og kommunen må på annen måte sikre at de får ivaretatt sitt hjelpebehov.»

Kommunebrevet for 2021 hadde tilsvarende formulering som i 2022.

Det har vært forsket på området tilgjengelighet til velferdstjenestene, både internasjonalt og i Norge. Schaffer og Huang (7) utviklet en tilgjengelighetsteori som har vært sentral innenfor sosialhjelpsforskningen. Tilgjengelighetsteorien skiller mellom terskel, kø og skranke. Hvert av disse stadiene har ulike barrierer som bidrar til siling av hvem som får goder og hjelp, og hvem som ikke får. I Norge ble teorien tatt i bruk og videreutviklet på 1970- og 80-tallet. Den fikk stor utbredelse i studier av offentlig forvaltning og studier av relasjoner mellom forvaltningen og brukerne. De siste årene er det først og fremst Hansen, Lundberg og Syltevik som har forsket på tilgjengelighet til velferdstjenestene. De har blant annet analysert samhandling i publikumsmottak i Nav og brukererfaringer i lys av økende digitalisering (8–12).

2.3 Om mottakerne av tjenestene

Mottakere av sosiale tjenester er en uensartet gruppe. Mange er ofte i vanskelige livssituasjoner. De kan ha utfordringer på ulike områder, og mange har utfordringer på flere områder samtidig. I rapporten «Lavinntekt og levekår i Norge: Tilstand og utviklingstrekk – 2020» (13) går det fram at det er stor variasjon i hvor lenge den enkelte har behov for tjenester. De fleste får hjelp i kort tid, men noen trenger hjelp over år. Rapporten viser også at personer som mottar sosiale tjenester over tid, ofte har svak tilknytning til arbeidslivet. Lav utdanning, språkproblemer, vanskelige boforhold og ulike helseutfordringer som rus og /eller psykisk helse, er faktorer som ofte påvirker tilknytningen til arbeidslivet for disse personene. Ungdom, unge voksne, enslige forsørgere, aleneboere og barnerike familier med innvandrerbakgrunn har i størst grad økonomiske og sosiale utfordringer. >

Økonomisk sosialhjelp skal sikre at alle har tilstrekkelig med midler til å dekke sine nødvendige utgifter. Det er stor utskiftning i personer som mottar sosialhjelp. Gjennom 2021 fikk til sammen **119.432** personer sosialhjelp. Av disse hadde **43.168** personer sosialhjelp som hovedinntekt, og **30.700** barn i familier mottok sosialhjelp i minst seks måneder. Kvalifiseringsprogrammet med kvalifiseringsstønad er en tjeneste for personer som trenger tett oppfølging fra Nav for å komme i arbeid eller aktivitet. I 2021 var det i gjennomsnitt pr. måned **6700** personer i programmet.

2.4 Navs kanalstrategi og Digisos

Navs kanalstrategi for perioden 2014–2020 (14) gjaldt for den statlige delen av Nav. Den hadde blant annet som mål at dialogen mellom bruker og Nav skulle handle om jobb. Brukernes behov skulle ligge til grunn for Navs kanalbruk, og det fysiske møtet skulle i større grad være planlagt og mindre ad hoc-preget.

Nav har utarbeidet ny og revidert kanalstrategi for perioden 2021–2026 (15). Denne strategien hadde blant annet som mål at brukerne skulle oppleve Nav som en støttespiller. I strategien står det at dette skal være «synlig i tone og språk, utforming av lokaler, timing, bilder og ikoner». Brukerne skulle få svar raskt, og Nav skulle fortsette satsingen på nav. no slik at de digitale tjenestene ble et førstevalg for de aller fleste brukere. Strategien hadde også som mål å møte brukerne i deres foretrukne kanal, ved å tilby kanaler som møtte brukernes behov og situasjonen de sto i. Nav skulle ha gode alternativ for brukerne som ikke kunne eller ønsket å være digitale.

Navs digitale plattform, Digisos, gjør det mulig for brukere å søke om økonomisk sosialhjelp digitalt. 68 av de 70 undersøkte Nav-kontorene benyttet Digisos. Ifølge Arbeids- og velferdsdirektoratet har 97 prosent av landets befolkning per juni 2022, mulighet til å søke økonomisk sosialhjelp digitalt. ●

3

Metode og gjennomføring

3.1 Utvalg av kommuner

Statsforvalterne har undersøkt tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene i 70 utvalgte kommuner. Utvalget av kommuner er dels basert på vurdering av risiko for svikt, og dels på andre forhold som blant annet det totale volumet av tilsynsaktiviteter på alle områder i den enkelte kommune. Da utvalget dels er basert på en risikovurdering, vil resultatene ikke være helt representative for alle landets Nav-kontor. Samtidig er utvalget stort, og Helsetilsynet mener at resultatene vil gi et godt bilde av hovedtendenser på nasjonalt nivå.

Helsetilsynet har delt inn de undersøkte kommunene i små, mellomstore og store kommuner, etter innbyggertall. Små kommuner har færre enn 5000 innbyggere, mellomstore har fra 5000 til 19.999 innbyggere, mens store kommuner har 20.000 eller flere innbyggere.

15 av de 70 undersøkte kommunene er kategorisert som små, 26 som mellomstore og 29 som store. Tabellen under viser antallet undersøkte kommuner fordelt på små, mellomstore og store kommuner.

Kommunestørrelse	Antall av Kommune/bydel
Liten kommune (under 5000 innbyggere)	15
Mellomstor kommune (fra 5000 til 19.999 innbyggere)	26
Stor kommune (fra 20.000 innbyggere)	29
Sum	70

Tabell: Antall undersøkte kommuner, fordelt etter antall innbyggere.

Det er stor variasjon i areal, avstander til nærmeste Nav-kontor og tilgang på offentlig kommunikasjon blant kommunene. Noen av de undersøkte kommunene er også del av et interkommunalt samarbeid.

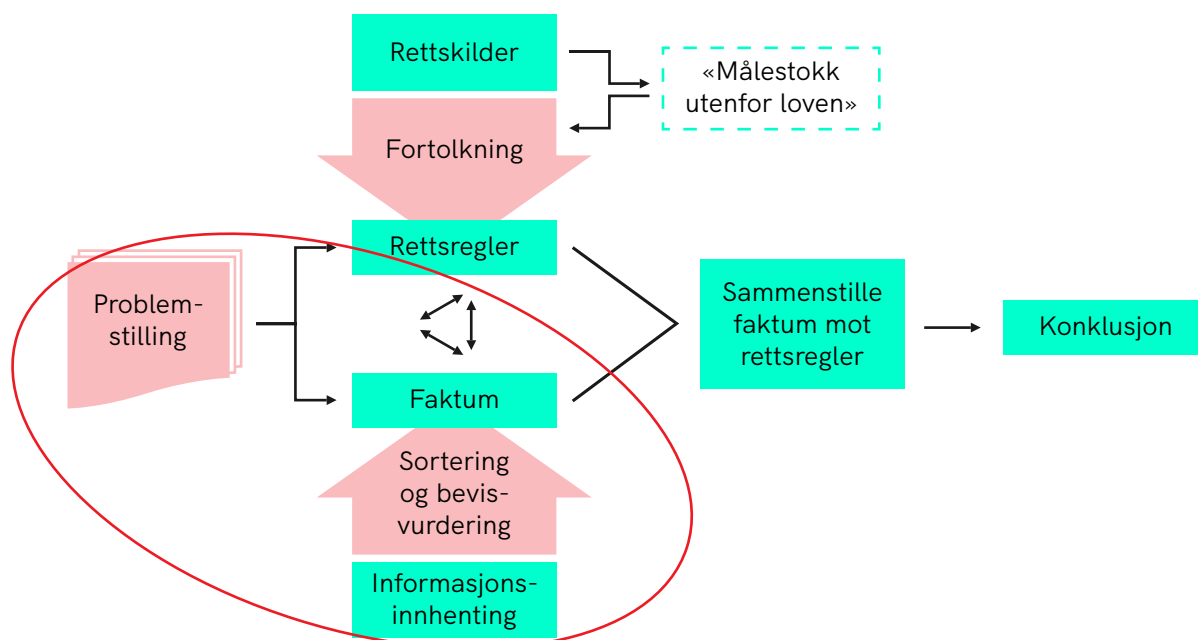
3.2 Innhenting av data

I forkant av undersøkelsen vurderte Helsetilsynet at lovkravene for tilgjengelighet til sosiale tjenester var uklare. Det ville derfor være risiko for at statsforvalterne vurderte like situasjoner ulikt. Helsetilsynet valgte derfor å be statsforvalterne gjøre undersøkelser, uten å konkludere med om det forelå lovbrudd, slik de gjør i et vanlig tilsyn. Som tilsynsaktivitet hadde denne undersøkelsen til hensikt å kartlegge praksis.

Framgangsmåten for å samle informasjon var i stor grad den samme som ved et tilsyn. Statsforvalterne har hentet inn opplysninger fra flere kilder. De har intervjuet Nav-ansatte, ledere, brukere og >

samarbeidspartnere, og de har gjennomgått ulike dokumenter som planer, rutiner, avtaler, møtereferater og brukermapper. Til sammen **544** ledere og Nav-ansatte og **322** brukere er intervjuet. Det er innhentet informasjon fra **212** samarbeidspartnere, enten skriftlig, eller i form av intervjuer.

Etter innsamlingen av informasjon har statsforvalterne vektet informasjonen fra de ulike kildene og konkludert med det mest sannsynlige faktum eller praksis. Tilsynsprosessen illustreres ofte med figuren under. I denne undersøkelsen har statsforvalterne kun gjort prosessen innenfor den røde sirkelen.



Modell: Arbeidsprosessen i et tilsyn

3.2.1 Kartleggingsskjema

Helsetilsynet utarbeidet et kartleggingsskjema med 49 spørsmål som statsforvalterne skulle bruke i undersøkelsen, se vedlegg 1. Skjemaet ble fylt ut med kvantitative og kvalitative data som statsforvalterne innhentet fra de ulike kildene.

De fleste spørsmålene i skjemaet hadde to kolonner med én kolonne med svaralternativene ja/nei/annet, og med én kolonne for utdypende svar. Helsetilsynet oppfordret statsforvalterne til å bruke kolonnen for utdypende svar, både for å angi hvilke kilder informasjonen kom fra, og for at Helsetilsynet skulle få innblikk i nyansene og kompleksiteten i >

temaene. Skjemaet hadde også et åpent spørsmål til hvert hovedtema, hvor statsforvalterne fikk mulighet til å komme med kommentarer som ikke var tematisert i de andre spørsmålene.

Skjemaene ble fortløpende sendt til Helsetilsynet, og informasjonen fra skjemaene utgjør datagrunnlaget for Helsetilsynets sammenstilling, analyse og vurderinger i denne rapporten.

3.3 Bearbeiding av data

Helsetilsynet har registrert de kvantitative dataene fra statsforvalternes kartleggingsskjemaer i dataprogrammet Excel. De kvalitative dataene er registrert i Nvivo. I analyseprosessen har vi brukt de kvantitative dataene som har kommet fram i ja/nei/annet-kolonnen som utgangspunkt, og koblet disse dataene sammen med de utdypende tekstene på hvert spørsmål. Funnene som er presentert i rapporten er dermed basert både på kvantitative og kvalitative data.

Regelverkets krav til forsvarlig tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav gir rom for skjønnsutøvelse. Selv om statsforvalterne ikke har konkludert med om tilgjengeligheten er forsvarlig i den enkelte kommune, mener Helsetilsynet at det samlede datamaterialet gir tilstrekkelig grunnlag til å vurdere situasjonen på nasjonalt nivå, og gi anbefalinger. Vi har tatt utgangspunkt i vår tolkning av kravene til forsvarlig tilgjengelighet, opp mot sosialtjenestelovens intensjon og normer for god sosialfaglig praksis. Brukernes erfaringer med møte med Nav, og konsekvenser av gjeldende praksis for brukerne, har stått sentralt i våre vurderinger.

Fire representanter fra Statsforvalteren, Trøndelag, Agder, Rogaland og Møre og Romsdal, har bidratt i Helsetilsynets bearbeiding av data og skriving av rapport. De har deltatt i drøftinger og har kommet med innspill til rapportutkastene.

3.4 Svakheter ved metoden

Noen av spørsmålene i kartleggingsskjemaet var formulert på en måte som ga rom for tolkning. Ti statsforvaltere har fylt ut skjemaet, og det kom fram i analyseprosessen at de hadde tolket noen av spørsmålene ulikt. Vi arrangerte et fellesmøte med undersøkelsesteamene tidlig i prosessen for å oppklare og tydeliggjøre spørsmålene som ble tolket ulikt. Vi laget også en spørsmål/svar-side hvor statsforvalterne fikk svar på sine spørsmål. De fire representantene som har bidratt i analyseprosessen, har også hjulpet Helsetilsynet med å tolke svarene, ved å forklare hvordan statsforvalterne har forstått spørsmålene. >

Brukere og samarbeidspartnere ser ikke alltid forskjellen mellom statlige og kommunale tjenester i Nav. Statsforvalterne har informert brukere og samarbeidspartnere om at det er tilgjengeligheten til de kommunale sosiale tjenestene som skulle undersøkes, og de har rekruttert brukere som mottok sosiale tjenester. Deres framstilling av erfaringene med Nav kan allikevel være preget av at Nav-kontoret for de fleste framstår som ett kontor, uten et skille mellom statlige og kommunale tjenester.

I noen kommuner har det vært uenighet mellom statsforvalter og kommunen om hva som er riktig tolkning av de faktiske forhold. Som eksempel kan nevnes at statsforvalteren mente at åpningstider ikke hadde blitt drøftet i partnerskapet, mens kommunen mente det motsatte. Statsforvalterne har ved flere tilfeller valgt å legge kommunens tolkning til grunn når de har fylt ut kartleggingsskjemaet, og har i tillegg beskrevet uenigheten i den utdypende teksten. Dette kan ha påvirket forekomsten av fenomener noe, men i rapporten har vi forsøkt å beskrive og tydeliggjøre disse nyansene.

Statsforvalterne har gjennomført undersøkelsene i ulike faser av pandemien. Smitteverntiltakene har ikke alltid vært like over hele landet. Det er sannsynlig at funnene i undersøkelsen kan ha blitt påvirket av hvilke tiltak som har vært iverksatt når den enkelte kommune har blitt undersøkt. Helsetilsynet mener allikevel at Nav-kontorets ansvar som samfunnets siste sikkerhetsnett gjør at de sosiale tjenestene må være tilgjengelige, uavhengig av om vi er i en pandemi eller ikke.

3.5 Involvering av brukere og samarbeidspartnere i undersøkelsen

I forkant av undersøkelsen inviterte Helsetilsynet brukerorganisasjoner til å komme med innspill til hvilke områder innenfor tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav tilsynsmyndigheten bør se nærmere på, og hvor det er størst fare for svikt. Velferdsalliansen, Forandringsfabrikken, A-larm og ADHD-foreningen ga innspill. Veilederen for undersøkelsen og kartleggingsskjemaet ble utarbeidet med utgangspunkt i brukernes perspektiv.

I undersøkelsene i kommunene har statsforvalterne innhentet **322** brukeres erfaringer med tilgjengeligheten til tjenestene. Deres erfaringer kommer fram i den løpende beskrivelsen av de ulike funnene.

Statsforvalterne har også undersøkt **212** ulike samarbeidspartneres erfaringer med tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene. Statsforvalterne har selv valgt ut hvilke samarbeidspartnere som har vært relevante i de forskjellige kommunene. Eksempler på >

samarbeidspartnere er tjenester for psykisk helse, rustjeneste, flyktningtjeneste, barneverntjeneste, boligjeneste, oppfølgingstjeneste, arbeidsmarkedsbedrifter, helsestasjon, utekontakt, krisesenter, tildelingstjeneste og servicetorg. Informasjonsinnhenting har dels foregått skriftlig og dels muntlig ved intervjuer. Informasjonen fra samarbeidspartnerne er i hovedsak basert på brukernes opplevelser av Nav, men er også basert på deres egne erfaringer med kontakten med Nav. Erfaringene kommer både fram i den løpende beskrivelsen av de ulike funnene, og i et eget kapittel om samarbeidspartnerne erfaringer.

3.6 Covid-19-pandemien

Undersøkelsen pågikk under pandemien, og statsforvalterne innhentet informasjon om hvilke smitteverntiltak Nav-kontorene iverksatte. Eksempler på tiltak var begrensninger i åpningstidene, pleksiglass mellom bruker og ansatt i mottaket, færre til stede i venteareal, bedre renhold, sperrebånd, sikkerhetsvakt, større møterom til brukersamtaler, nye postkasser, papirsøknader liggende framme, opprettelse av vakttelefon og ringesløyfer, mer bruk av veileders direktenummer og bærbar PC og jobbtelefon til alle. Materialet viser også eksempler på at Nav-kontor laget liste over brukere som ikke kunne benytte seg av digitale løsninger, og kontaktet dem på andre måter. Noen Nav-kontor inngikk samarbeid med andre tjenester som for eksempel servicetorg, rådhus, legekontor, hjemmetjenesten og miljøterapeuter, for å formidle beskjeder, søknader, dokumentasjon og vedtak.

Det ble også begrensede muligheter for fysiske avtalte møter mellom brukerne og Nav-kontoret, og mange brukermøter ble holdt digitalt. Ansatte har opplyst at de syntes det fungerte bra med digitale brukermøter, mens noen av de intervjuede brukerne har opplyst at de foretrakk fysiske møter, særlig hvis de skulle snakke om personlige temaer. ●

4

Brukere uten avtale fikk hjelp når Nav-kontoret var åpent og betjent, men de fleste Nav-kontor hadde svært begrensede åpningstider

4.1 Korte åpningstider gir få muligheter til hjelp ved oppmøte uten timeavtale

Nav ønsker at flest mulig skal henvende seg til Nav på telefon eller digitalt, og at møter skal være avtalt på forhånd. Statsforvalternes undersøkelser viser at brukere som hadde avtalt time med Nav-kontoret ble hentet inn til timeavtalen, uavhengig av om publikumsmottaket var åpent eller stengt.

Noen personer har av ulike årsaker behov for å møte opp på Nav-kontoret selv om de ikke har avtalt time på forhånd. De kan for eksempel mangle språkferdigheter, ha kognitive utfordringer eller ha svak digital kompetanse. De kan også mangle tekniske virkemidler som BankID, tilgang til PC eller mobiltelefon med nok penger til å ringe. Enkelte tar kontakt med Nav-kontoret for første gang og kjenner ikke Navs rutiner. Noen oppsøker derfor hjelp fra Nav-kontoret ved å møte opp uten timeavtale.

Statsforvalterne har undersøkt når Nav-kontoret var åpent for personer uten timeavtale, med mulighet til å få snakke med en veileder som kunne hjelpe. Materialet viser stor variasjon i Nav-kontorenes åpningstider. Det var forskjeller både i antall dager kontorene hadde åpent, antall timer per dag og når på dagen kontoret var åpent. Tabellen under viser antall timer per uke de undersøkte kontorene hadde åpningstid for oppmøte uten timeavtale. Av 70 undersøkte kontor var 11 helt stengt, og 22 hadde åpent fire timer per uke. 61 av 70 kontor hadde åpningstid på 10 timer eller mindre per uke.

Antall timer åpent per uke med mulighet for hjelp uten timeavtale	Antall kommuner
0 timer/uke	11 kommuner
4 timer/uke	22 kommuner
5-6 timer/uke	16 kommuner
8-10 timer/uke	12 kommuner
12-15 timer/uke	6 kommuner
20-38 timer/uke	3 kommuner
	70 kommuner

Tabell: Antall timer åpent for oppmøte uten timeavtale fordelt på antall kommuner

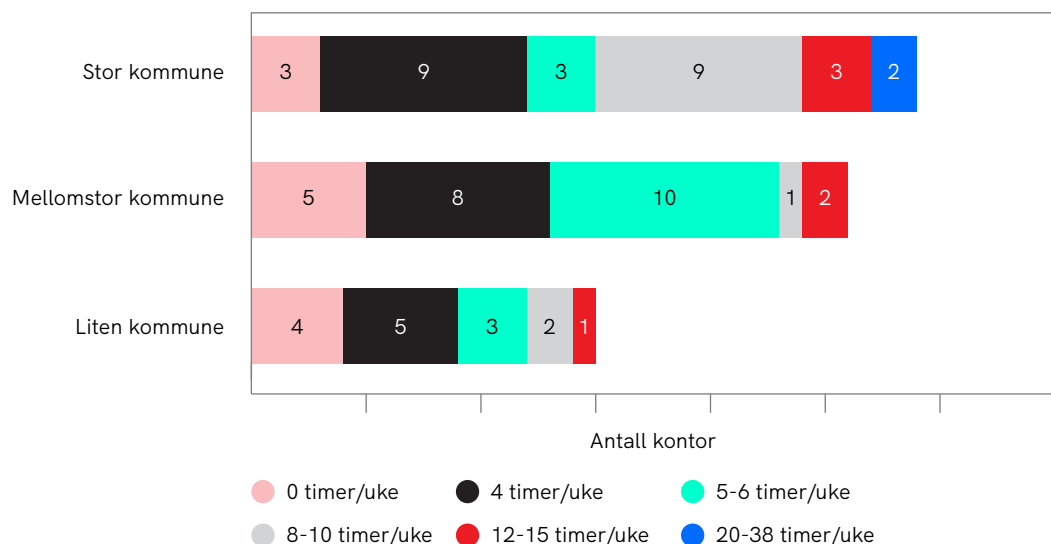
Helsetilsynet sjekket 3. juni 2022 de undersøkte Nav-kontorenes åpningstider publisert på nav.no, for å se om åpningstidene hadde direkte sammenheng med pandemisituasjonen. 51 kontor hadde samme åpningstider som på tidspunktet for statsforvalternes undersøkelse. 11 kontor hadde redusert åpningstiden ytterligere, og 8 kontor hadde økt åpningstidene. >

- 4 Brukere uten avtale fikk hjelp når Nav-kontoret var åpent og betjent, men de fleste Nav-kontor hadde svært begrensede åpningstider

4.1.1 Små kommuner hadde mindre åpent enn store kommuner

Undersøkelsen viser en sammenheng mellom åpningstider og kommunestørrelse målt i innbyggertall. Store kommuner hadde noe mer åpent enn små kommuner. Ingen av de små kommunene hadde åpent mer enn 29 timer per uke. Blant kommuner med mindre enn ti timers åpningstid per uke, fant vi 50 prosent av de store kommunene og 80 prosent av de små.

Kommunestørrelse og åpningstider



Tabell: Sammenheng mellom kommunestørrelse og antall timer åpent per uke

4.1.2 Brukere opplevde åpningstidene som utfordrende

Noen av brukerne statsforvalterne intervjuet, formidlet at de hadde både evne og mulighet til å bruke digitale kanaler og telefon, og at de var fornøyd med tilgjengeligheten til tjenestene. Samtidig fortalte mange brukere at de foretrakk å møte opp fysisk på Nav-kontoret. De uttrykte misnøye og frustrasjon over at Nav-kontorene hadde begrensede åpningstider.

Flere sa at de henvendte seg til andre kommunale tjenester når Nav-kontoret var stengt, for å få hjelp som de ellers ville fått fra Nav-kontoret. Undersøkelsen viser eksempler på ordninger som hadde oppstått som en følge av at Nav-kontoret hadde begrenset åpningstid, uten at det var inngått konkrete avtaler om dette. En statsforvalter har beskrevet situasjonen i en kommune slik: >

- 4 Brukere uten avtale fikk hjelp når Nav-kontoret var åpent og betjent, men de fleste Nav-kontor hadde svært begrensede åpningstider

«Brukerne oppsøker ofte servicetorgene i kommunen når de kommer til stengt dør på Nav. Det er ingen formelle avtaler med kommunene om hvordan muntlige henvendelser fra brukere skal viderefremmes til Nav. Vi har fått følgende tilbakemelding fra en samarbeidspartner: ”De brukere som oppsøker servicetorget for hjelp til søking m.m., er gjerne de som ikke er på digitale plattformer eller har andre utfordringer, blant annet språk, manglende BankID osv.»

Under pandemien hadde også noen kontor inngått avtaler med andre kommunale tjenester som for eksempel rustjeneste eller hjemmetjenesten, om at de skulle ta med søknadsskjema til personer som ønsket å søke stønad, hjelpe dem med å fylle ut og ta med søknad tilbake til Nav-kontoret.

Brukere syntes det var vanskelig å ha oversikt over åpningstidene, og det var ikke alltid samsvar mellom det som sto på nettet og det som var den reelle åpningstiden. Brukere som bodde i kommuner med lange avstander har fortalt at de hadde reist langt, og kommet fram til et stengt Nav-kontor. Åpningstidene passet ofte ikke med busstidene eller med brukers arbeidstid. Noen brukere har opplyst at de kviet seg for å møte opp, fordi de risikerte å komme til et stengt kontor. De hadde gitt opp å møte på Nav-kontoret. Informasjon statsforvalterne fikk i intervjuer med samarbeidspartnerne bekreftet at mange brukere opplevde åpningstidene som utfordrende.

4.1.3 Ressursbesparende å ha stengt

Ansatte og ledere har opplyst at de syntes det var ressursbesparende å ha stengt enkelte dager. De mente at innføringen av digitale løsninger hadde ført til at Nav-kontoret ble mer tilgjengelig enn det var tidligere, fordi systemene kunne benyttes hele døgnet. De opplyste at Nav kunne nås når som helst, og at tilgjengeligheten dermed var forsvarlig.

4.1.4 Noen mottaksområder var fremmedgjørende og lite imøtekommende

De undersøkte Nav-kontorene hadde ulike løsninger for mottaksområdet. Noen hadde ubetjente områder før brukerne ble sluppet inn i et betjent venterom. Det kunne være ulike åpningstider for de ulike sonene. I noen kontor ble brukerne møtt av Nav-ansatte (verter) eller vektere fra private vaktelskaper. Noen steder kunne verten eller vekteren formidle beskjed videre til en veileder, mens dette ikke var mulig andre steder. Det var også eksempler på at verten eller vekteren hadde en første avklaring av behov, og vurderte om bruker skulle få snakke med en veileder eller ikke. >

- 4 Brukere uten avtale fikk hjelp når Nav-kontoret var åpent og betjent, men de fleste Nav-kontor hadde svært begrensede åpningstider

I noen kommuner måtte brukerne vente på gata, før de ble hentet av veileder. Andre steder delte Nav-kontoret venterom med andre instanser som for eksempel kino eller bibliotek. Brukere har opplyst at de opplevde at de satt på utstilling, og at taushetsplikten ikke ble ivaretatt når de delte venterom med andre tjenester. Noen brukere opplevde det stigmatiserende å fylle ut søknader om sosialhjelp når de ikke kunne gjøre dette på et skjermet sted.

4.1.5 Stengte kontor var ikke tilgjengelige for å ivareta akutte behov

Noen brukere har akutte grunnleggende behov for mat, medisiner og et sted å bo. Statsforvalterne har undersøkt om brukere med slike behov fikk snakke med en veileder samme dag, selv om de ikke hadde timeavtale. Et fåtall av kontorene kunne imøtekomme dette behovet. Noen av brukerne som ble intervjuet har opplyst at det ikke alltid ble gjennomført samtale samme dag, selv om de ba om dette.

Andre brukere har opplyst at de valgte ikke å oppsøke Nav-kontoret når det var stengt, selv om de hadde behov for hjelp. Dette funnet har nær sammenheng med at Nav-kontorene hadde begrensede åpningstider, og at det ikke var veiledere tilgjengelige som kunne snakke med bruker om situasjonen.

4.1.6 Nav-kontorene hadde kompenserende tiltak

Flere Nav-kontor hadde satt i verk tiltak for å kompensere for de begrensede åpningstidene. I noen av kontorene var tiltakene satt i verk i forbindelse med pandemien, mens i andre kontor var tiltakene etablert før pandemien, som en permanent løsning. Enkelte kontor var også åpne for å videreføre koronatiltakene etter pandemien.

I noen kontor kunne brukerne banke på eller ringe på, og veiledere åpnet og bisto med det brukeren hadde behov for. Noen kontor hadde satt opp plakat på døra med telefonnummer for vakttelefon, eller telefon til leder som bruker kunne ringe til. Noen kontor hadde inngått avtaler med andre tjenester i kommunen, som hjemmetjenesten eller andre ambulerende tjenester. Disse tjenestene bidro med å hente og levere søknader, dokumentasjon og brev. I flere kommuner kunne brukerne henvende seg på kommunens servicetorg for å få hjelp til søknader, og til å formidle behov for timeavtaler med veileder på Nav-kontoret. >

- 4 Brukere uten avtale fikk hjelp når Nav-kontoret var åpent og betjent, men de fleste Nav-kontor hadde svært begrensede åpningstider

4.2 Når publikumsmottaket var åpent og betjent, fikk brukerne som hovedregel hjelp

Statsforvalterne har undersøkt hva brukerne fikk hjelp til når de møtte opp uten timeavtale. Funnene gjelder for tiden Nav-kontoret var åpent og betjent av Nav-ansatte i publikumsmottaket.

4.2.1 Hjelp til å avklare bistandsbehovet

Ikke alle brukere som henvender seg på Nav-kontoret vet hvilke rettigheter de har, hva de kan få hjelp til og hva de kan søke på. Nav-kontoret skal i slike tilfeller bistå brukeren med å avklare hjelpebehovet, og informere om rettigheter, muligheter og plikter.

Som hovedregel ble brukernes behov avklart når de møtte opp uten timeavtale på Nav-kontoret i mottakets åpningstid. Mange Nav-kontor bisto brukerne med å avklare hjelpebehovet, slik at hen ble i stand til å søke på aktuelle tjenester. I noen kontor ble denne avklaringen gjort i mottaket, mens i andre kontor ble det formidlet beskjed til fast veileder, eller det ble formidlet behov for en timeavtale.

Samtidig viser materialet at særlig samarbeidspartnere erfarte at det kunne variere om Nav-kontoret hjalp bruker med å avklare hjelpebehovet. Særlig personer med språkvansker forsto ikke alltid hva de ansatte på Nav-kontoret sa, og kunne oppleve at den ansatte ikke forsto hva brukeren sa. De ga opp, og gikk fra mottaket uten at de hadde fått nødvendig hjelp. Samarbeidspartnerne viste også til eksempler hvor de selv hadde hjulpet brukeren med å finne ut av hvilke tjenester det kunne være aktuelt å søke på, før behovet ble formidlet til Nav-kontoret.

Noen av de intervjuede brukerne har erfart at de ansatte i mottaket ikke kunne svare konkret i den enkelte sin sak. Det var også eksempler på at mottaket formidlet beskjed til den faste veilederen om å kontakte brukeren, men brukeren opplevde at veilederne ikke alltid tok kontakt. Brukere har opplyst at det ofte bare var sikkerhetsvakt i publikumsmottaket, som ikke kunne svare på spørsmål.

Selv om kontoret var åpent, var det eksempler på at brukere ikke fikk snakke med noen om situasjonen, fordi Nav-kontoret vurderte at bruker ikke var i en akutt situasjon. Det forekom også at bruker ikke fikk snakket med noen, fordi brukerens faste veileder ikke var tilgjengelig.

Samarbeidspartnere har også formidlet at brukere må kjenne systemet godt for å vite hva de kan ha krav på. I tilfeller hvor det ble satt opp en time for nærmere avklaring, var det eksempler på at det hadde gått flere dager før behovet ble avklart. Dette hadde også vært tilfellet når brukerens behov hadde vært akutt. >

- 4 Brukere uten avtale fikk hjelp når Nav-kontoret var åpent og betjent, men de fleste Nav-kontor hadde svært begrensede åpningstider

4.2.2 Hjelp til søknader og avklaring av status i sak

I de fleste kontorene fikk brukerne mulighet til å snakke med ansatte om status i saken og hjelp til søknader. I noen kontor fikk brukerne bare slik hjelp hvis det var god nok kapasitet i mottaket. Det kunne også variere ut fra hvilke ansatte som betjente mottaket.

Nav-ansatte, brukere og samarbeidspartnere hadde ikke alltid samme oppfatning av om brukerne fikk hjelp til søknader og informasjon om status i sak. Nav-ansatte fortalte til statsforvalteren at de hjalp bruker med å søke, mens brukere i den samme kommunen opplyste at de ikke fikk slik hjelp.

4.2.3 Hjelp til timeavtaler

Brukerne som henvendte seg i kontorets åpningstid ønsket blant annet å få satt opp timeavtale. Som hovedregel satte ikke publikumsmottaket opp timeavtaler for veilederne, og ønsket om time ble formidlet via ulike digitale kanaler. Undersøkelsen viser også noen eksempler på kontor som ba brukerne enten ringe NKS for timeavtale eller bestille time digitalt.

4.2.4 Mulighet for å levere post

Undersøkelsen viser at de fleste Nav-kontor hadde postkasse tilgjengelig som brukerne kunne benytte til søknader og annen post som ikke ble sendt digitalt. Blant Nav-kontorene uten postkasse, var det eksempler på at brukerne kunne benytte postkasser som var plassert på for eksempel servicetorget, brukertorget, biblioteket, eller på Rådhuset. De fleste Nav-kontorene hadde gode posthåndteringsrutiner, med registrering av søknader samme dag som de ble levert. Et fåtall kommuner håndterte post fra postkassen kun i åpningstiden, og det kunne dermed gå flere dager før søknader ble registrert.

4.3 Helsetilsynets vurdering

Undersøkelsen viser at Nav-kontorene hadde svært begrensede åpningstider, og brukerne møtte ofte en stengt dør når de kom uten timeavtale. De fikk dermed sjelden snakke med noen på Nav-kontoret samme dag. Helsetilsynet mener det er alvorlig at brukere med mulige akutte behov ikke tilbys mulighet til å få hjelp samme dag som de tar kontakt. Dette gjelder både nye brukere som ikke kjenner Navs rutiner, og kjente som ikke kan henvende seg på andre måter enn ved oppmøte uten timeavtale. Helsetilsynet mener det er stor risiko for at brukere med akutte behov ikke får hjelp til riktig tid. >

- 4 Brukere uten avtale fikk hjelp når Nav-kontoret var åpent og betjent, men de fleste Nav-kontor hadde svært begrensede åpningstider

Forsvarlig tilgjengelighet forutsetter også at bruker får avklart hjelpebehovet og hjelp til å søke tjenester, uavhengig av om behovet er akutt eller ikke. Med korte åpningstider i de fleste undersøkte Nav-kontorene, var det få muligheter i løpet av en uke til å få slik hjelp.

Helsetilsynet vurderer at de korte og ofte uforutsigbare åpningstidene ikke er i tråd med sosialtjenestelovens intensjon som samfunnets siste sikkerhetsnett. Det er risiko for negative konsekvenser for brukerne, og kravet til forsvarlige tjenester er etter Helsetilsynets vurdering ikke alltid oppfylt.

Flere av kontorene hadde satt i verk tiltak for å kompensere for de korte åpningstidene. Ett av tiltakene var at det var mulig å ringe eller banke på døra. Helsetilsynet mener at tiltaket kan bidra til at tilgjengeligheten til tjenestene blir forsvarlig, men det er noen forutsetninger som må være til stede. Det må være tydelig informert om muligheten, og det må være et system som sikrer at alle som banker på eller ringer på faktisk blir sluppet inn og får hjelp.

Et annet tiltak var at det i enkelte kommuner var inngått avtaler om at brukerne kunne henvende seg andre steder i kommunen for å få hjelp. Selv om Nav-kontoret hadde inngått avtaler om dette, eksempelvis servicetorget, mener Helsetilsynet at dette ikke oppfyller kravet i arbeids- og velferdsforvaltningsloven (16) om at de sosiale tjenestene skal utføres av Nav-kontoret.

Det er ansatte på Nav-kontoret som skal ha kompetanse og kunnskap til å bistå brukerne med å søke og avklare hjelpebehov. Nav-kontoret kan derfor ikke begrense åpningstidene, og basere seg på at andre instanser skal bistå Navs brukere. De har verken kompetanse eller nødvendig myndighet. Da er det risiko for at brukerne ikke får korrekt informasjon og veiledning, med konsekvens at de ikke får dekket sine grunnleggende behov til riktig tid. Helsetilsynet stiller også spørsmål om hvordan Nav-kontoret, som har ansvar for de sosiale tjenestene, kan følge med på om informasjon og veiledning som gjøres utenfor Nav-kontoret, er i tråd med loven.

Slike ordninger vil også kunne utfordre bestemmelser om taushetsplikt og personvern. Personsensitive opplysninger kan bli skrevet ned i systemer som ikke er sikre og tilrettelagt for de sosiale tjenestene. Den andre instansen har normalt ikke tilgang til Navs fagsystem, og kan ikke skrive ned hva slags kontakt de har hatt med bruker i et sikkert system, og det kan bli vanskelig å finne tilbake til hvilken kommunikasjon som har foregått mellom brukeren og instansen utenfor Nav-kontoret.

Da kontorene var åpne, fikk brukerne stort sett hjelpen de trengte. Helsetilsynet vurderer derfor at hovedutfordringen for tilgjengeligheten ved oppmøte uten avtale er de korte åpningstidene, og ikke manglende kompetanse blant de ansatte eller andre mulige årsaker. ●

5

Brukerne fikk som oftest hjelp når de fikk snakke med en veileder på telefon, men det tok lang tid før de kom i kontakt

5.1 Svikt i samhandlingen mellom Nav-kontoret og NKS førte til dårligere tilgjengelighet

Dette kapittelet handler om tilgjengelighet på telefon. Vi redegjør her både for funn fra Helsetilsynets undersøkelse av NKS og fra statsforvalternes undersøkelser.

Personer som ringer 55 55 33 33 kommer til NKS. NKS er en statlig telefontjeneste som alle landets kommuner benytter seg. Helsetilsynet gjennomførte en undersøkelse av NKS høsten 2021. Vi innhentet informasjon ved å intervju ansatte og ledere, observere NKS-veiledernes håndtering av telefonhenvendelser på sosialtjenesteområdet og gjennomgå styringsdokumenter og rutiner.

Gjennomsnittlig ventetid på telefon var litt over sju minutter i 2020 og 2021, ifølge NAV Årsrapport 2021 (17). Når NKS ikke selv kan svare på det bruker spør om, fungerer de som et bindeledd mellom bruker og Nav-kontoret. NKS setter bruker i kontakt med Nav-kontoret i ca. halvparten av telefonhenvendelsene om sosiale tjenester. For de statlige tjenestene ferdigstiller NKS ca. 90 prosent av henvendelsene.

5.1.1 NKS fikk ikke alltid oppdatert «kontorinformasjon» fra Nav-kontoret

NKS bruker informasjon om Nav-kontorene når de informerer og veileder brukere som henvender seg på telefon. En forutsetning for å gi brukerne riktig informasjon, er at NKS har korrekt og oppdatert informasjon om blant annet bakvaksordninger ved fravær, vakttelefon, rutiner ved hastesituasjoner og utfordringer med utbetaling. Nav-kontoret skal sørge for at NKS har tilgang til oppdatert informasjon.

I Helsetilsynets undersøkelse av NKS i 2020–2021 gikk det fram at manglende oppdatering av informasjon førte til at det tok lengre tid å finne ut av situasjonen som gjaldt på det aktuelle Nav-kontoret. Dette skapte forsinkelser for brukerne som ringte til NKS.

Statsforvalternes undersøkelser i kommunene bekrefter funnet fra Helsetilsynets undersøkelse av NKS. 25 prosent av de undersøkte Nav-kontorene ga enten ikke NKS oppdaterte opplysninger, eller det var uklart om dette ble gjort. I disse kontorene uttrykte ansatte og ledere usikkerhet om oppdaterte opplysninger faktisk ble gitt, og om hvilke opplysninger NKS hadde behov for. Det så ut til å være en oppfatning blant mange ansatte at det var oppdatert kalender som var tilstrekkelig informasjon til NKS.

I resten av de undersøkte Nav-kontorene (75 prosent) ble oppdaterte opplysninger om kontoret gitt til NKS. I disse kontorene var ansvaret for oppdateringene tydelig plassert hos bestemte ansatte eller ledere. >

- 5 Brukerne fikk som oftest hjelp når de fikk snakke med en veileder på telefon, men det tok lang tid før de kom i kontakt

5.1.2 NKS hadde ikke alltid oppdatert informasjon fra «personkortet»

Helsetilsynets undersøkelse av NKS viser at NKS bruker personkortet som informasjonskilde når de skal informere og veilede brukere som henvender på telefon om sosiale tjenester. Personkortet er et oppslag som viser informasjon om blant annet vedtaksdato, stønadsbeløp og utbetalingsdato. Riktig informasjon i personkortet forutsetter integrasjon mellom kommunens fagsystem og personkortet.

I statsforvalternes undersøkelser hadde to av tre Nav-kontor fagsystemer som overførte informasjon om brukernes saker til personkortet. Resten av kontorene manglet integrasjon mellom fagsystemet og personkortet, eller det var uklart blant de som ble intervjuet om informasjonen ble overført.

5.1.3 Mange Nav-kontor hadde vakttelefon, men fungerte den etter hensikten?

Helsetilsynets undersøkelse av NKS viser at NKS som hovedregel ikke fikk svar når de forsøkte å få kontakt med noen på Nav-kontoret på vegne av bruker. De ansatte på NKS mente det hadde vært til hjelp hvis de kunne nå fram til en vakttelefon på Nav-kontoret. De uttrykte et ønske om at alle Nav-kontor hadde vakttelefon.

Statsforvalternes undersøkelser viser at i underkant av 80 prosent av de undersøkte Nav-kontorene hadde vakttelefon. I mars 2020 sendte NKS ut et brev hvor de ba om at Nav-kontorene skulle ha vakttelefon på grunn av pandemi og svært stor pågang av henvendelser til NKS. Mange av Nav-kontorene opprettet vakttelefon i mars 2020 i forbindelse med reduserte åpningstider. De fleste vakttelefonene var åpne hele arbeidsdagen hver dag, mens noen var åpne kortere tid, helt ned til to timer, to dager pr. uke. I disse kontorene var vakttelefonen åpen i samme tidsrom som kontoret var åpent for bruker uten timeavtale.

Noen av Nav-kontorene hadde vakttelefoner som var forbeholdt NKS og samarbeidspartnere, mens andre kontor hadde vakttelefon som også var tilgjengelig for brukerne. Det var eksempler på kommuner som hadde satt opp plakat på døra med nummer som brukere kunne ringe til ved behov.

Selv om Nav-kontoret har opplyst at de har vakttelefon, har flere samarbeidspartnere og brukere opplyst at de ikke er kjent med denne ordningen.

5.1.4 Brukerne ble som hovedregel ringt tilbake innen to virkedager

Når NKS ringer Nav-kontoret på vegne av bruker og ikke får svar, sendes en melding i Navs digitale interne meldingssystem. I meldingen står det >

- 5 Brukerne fikk som oftest hjelp når de fikk snakke med en veileder på telefon, men det tok lang tid før de kom i kontakt

at bruker ønsker å bli oppringt. For de statlige tjenestene i Nav praktiserer Nav-kontoret en regel om at bruker skal kontaktes innen to virkedager.

Også for henvendelser om sosiale tjenester, praktiserte de undersøkte Nav-kontorene som hovedregel å ringe bruker tilbake innen to virkedager. Funnene nyanserer dette bildet. Mange kontor har opplyst at de vurderte om henvendelsen hastet, og at de ringte raskere tilbake i disse tilfellene. Mange kontor opplyste også at de ringte tilbake så raskt de kunne når det gjaldt sosiale tjenester, ofte samme dag eller dagen etter.

Samtidig viser undersøkelsen eksempler på at bruker ikke ble ringt tilbake innen to dager. Det tok enten lengre tid, eller bruker ble ikke oppringt i det hele tatt. Det var i hovedsak brukere og samarbeidspartnere som opplyste dette til statsforvalteren, men enkelte ansatte fortalte også at de ikke alltid rakk å ringe bruker tilbake innen to dager. Funn i brukermapper bekrefter også at brukere ikke alltid ble ringt tilbake innen to virkedager.

En annen utfordring som kom fram i undersøkelsene var at hvis brukeren var opptatt og ikke fikk tatt telefonen når Nav-veileder ringte tilbake, var det ofte ubesvart anrop fra nummer 55 55 33 33 som kom opp på telefonen. Bruker kunne dermed ikke se hvem som hadde ringt fra Nav-kontoret, og visste ikke hvem hen kunne ringe tilbake. Hen måtte ringe NKS på nytt, og stille seg i ny ventekø.

5.2 Fikk brukere med akutte behov snakket med veileder på telefon samme dag?

De fleste Nav-kontorene var organisert slik at brukere i akutte situasjoner skulle få snakke med en veileder samme dag som de henvendte seg på telefon. Undersøkelsen viser at de fleste kontorene bestrebet seg på å kontakte bruker raskt, dersom det hastet.

I enkelte Nav-kontor hadde brukere, samarbeidspartnere og Nav-kontor ulik oppfatning av om brukerne fikk snakke med en veileder som var i stand til å hjelpe, samme dag som det akutte behovet oppsto. Brukere og samarbeidspartnere opplyste i større grad enn de Nav-ansatte at brukerne ikke fikk snakket med noen samme dag.

Både brukere og samarbeidspartnere har opplyst til statsforvalteren at NKS ble oppfattet som en barriere som hindret brukere med akutte behov i å få snakke med en veileder samme dag. De opplevde at det tok for lang tid før NKS svarte på telefonen. Det er også eksempler på at brukere ikke nådde fram til NKS fordi det var lang ventetid, og at de ikke hadde nok penger på kontantkortet til å vente til de fikk svar. >

- 5 Brukerne fikk som oftest hjelp når de fikk snakke med en veileder på telefon, men det tok lang tid før de kom i kontakt

Samarbeidspartnere har opplyst at det hjalp hvis de bisto brukeren med å ringe, både til NKS og direkte til Nav-veileder.

5.3 Nav-kontor ga ut direktenummer for å gi bedre tilgjengelighet

Statsforvalternes undersøkelser viser at mange av de undersøkte Nav-kontorene ga ut veilederens direktenummer til brukerne for å bedre tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene. Praksisen varierte imidlertid mye.

Undersøkelsen viser at fire av de 70 undersøkte Nav-kontorene aldri ga brukerne direktenummer, mens åtte Nav-kontor alltid ga ut direktenummer. Litt under halvparten av Nav-kontorene hadde som hovedregel at direktenummer ikke skulle gis ut. I mange av disse kontorene fikk imidlertid bestemte grupper av brukere direktenummer, for eksempel deltakere i kvalifiseringsprogrammet, ungdom med arbeidsrettet oppfølging, flyktninger, personer med behov for økonomisk rådgivning og personer som fikk bistand til å forvalte/disponere trygd og inntekter. En brukergruppe som sjelden fikk direktenummer, var de som kun mottok økonomisk sosialhjelp. Flere Nav-kontor ga direktenummer til samarbeidspartnere, men ikke til brukere. I noen kommuner har samarbeidspartnere opplyst i intervju at det ikke alltid var etablert praksis for å utveksle oppdatert kontaktinformasjon, men at de «sparte på» direktenummer til veilederne på Nav-kontoret, og brukte det ved senere anledninger.

I litt under halvparten av Nav-kontorene var det opp til veilederen selv å vurdere om direktenummer skulle gis ut, og til hvem. Ofte var det brukerens konkrete behov som var utgangspunktet i vurderingen. Det var også eksempler på at hensynet til veilederen, og behov for skjerming, ble vektlagt.

Statsforvalternes undersøkelser viser at få Nav-kontor hadde tydelige og omforente rutiner for om direktenummer skulle gis ut og til hvem. Veileder skulle selv vurdere, uten at det gikk tydelig fram hvilke hensyn som skulle vektlegges i vurderingen.

Både brukere og samarbeidspartnere har opplyst til statsforvalterne at det var lettere å få kontakt med veileder på Nav-kontoret når de hadde direktenummer og slapp å ringe via NKS. >

- 5 Brukerne fikk som oftest hjelp når de fikk snakke med en veileder på telefon, men det tok lang tid før de kom i kontakt

5.4 Brukere fikk hjelp når de nådde fram på telefon

Ikke alle brukere som henvender seg på telefon til Nav-kontoret vet hvilke rettigheter de har, hva de kan få hjelp til og hva de kan søke på. Nav-kontoret skal i slike tilfeller bistå brukeren med å avklare hjelpebehovet, og informere om rettigheter, muligheter og plikter.

5.4.1 Hjelp til å avklare bistandsbehovet

Statsforvalterne har fått opplyst at både NKS og Nav-kontoret bisto med å finne ut av hva brukerens behov besto i. Dette skjedde i 90 prosent av de undersøkte Nav-kontorene. Nav-kontorene opplyste at de forsøkte å avklare situasjonen på telefon først, og ga tilbud om timeavtale dersom det ikke var mulig å avklare tilstrekkelig på telefon. Brukerne har bekreftet dette overfor statsforvalterne og har opplyst at de fikk god hjelp når de først kom gjennom på telefonen.

Samtidig har samarbeidspartnere opplyst at det kunne være vanskeligere å få avklart hjelpebehovet på telefon for personer som ikke hadde hatt kontakt med Nav-kontoret tidligere. Da kunne det ta flere dager før behovet ble fanget opp. Det var lettere når det allerede var opprettet en relasjon mellom bruker og veileder, og de kjente hverandre. Språkutfordringer kunne også føre til at det ble vanskelig for Nav-kontoret å avklare brukerens behov, og vanskelig for brukeren å formidle sitt behov.

5.4.2 Hjelp til søknader

90 prosent av Nav-kontorene bisto også med å fylle ut søknader på telefon. I et fåtall av kontorene var det uklart om brukerne fikk hjelp til å fylle ut søknader per telefon. Nav-ansatte mente at det ble gjort, mens brukere og samarbeidspartnere mente at det ikke ble gjort.

Ni av ti Nav-kontor nedtegnet muntlige søknader som ble fremmet på telefon. Et fåtall av de undersøkte Nav-kontorene mente imidlertid at søknader skulle leveres skriftlig. Brukere har opplyst til statsforvalteren at de har blitt bedt om å levere søknaden på papir, eller å søke digitalt. Det er også opplyst at bruker har blitt henvist til NKS for å bli satt over til riktig veileder i Nav-kontoret, eller eventuell vakttelefon. Det framgår av materialet at det har vært lavere terskel for muntlige søknader under pandemien.

Alle Nav-kontor ga brukerne mulighet til dialog på telefon om status i saken som behandlingstid og utbetalinger, søknader, dokumentasjon og opplysninger til saken, og oppfølging av vilkår. >

- 5 Brukerne fikk som oftest hjelp når de fikk snakke med en veileder på telefon, men det tok lang tid før de kom i kontakt

5.4.3 Hjelp til timeavtaler

De undersøkte Nav-kontorene satte opp timeavtale for brukere som ba om det på telefon. Det var i de fleste tilfeller brukers faste veileder, eller veileder som hadde ansvar for henvendelsen, som disponerte egen kalender og satte opp timeavtalen.

Dersom bruker ringte via NKS, sendte NKS en melding til veileder på Nav-kontoret, som så kontaktet bruker og ga tilbud om timeavtale. Dersom henvendelsen ble tatt imot av en annen enn veilederen som hadde ansvar for bruker, ble det enten sendt melding i ulike digitale løsninger, eller det ble formidlet muntlig. Hvis bruker hadde telefonnummeret til sin faste veileder og ringte direkte, ble det satt opp en time umiddelbart.

Samarbeidspartnere har opplyst at de ofte hjalp bruker med å få kontakt med Nav og få bestilt time. Noen brukere og samarbeidspartnere har opplyst at de opplevde at det tok for lang tid før bruker ble ringt tilbake og tilbudt timeavtale.

5.5 Helsetilsynets vurdering

Nav har som mål at flest mulige brukere skal henvende seg på telefon eller digitalt. Både Helsetilsynets undersøkelse av NKS og statsforvalternes undersøkelser i kommunene viser at det er barrierer i Navs telefoniløsning, som bidrar til at de sosiale tjenestene blir mindre tilgjengelige for brukerne. Undersøkelsene viser at brukerne som oftest fikk svar på det lurte på når de fikk snakket med noen som kunne hjelpe, men det tok ofte tid før de fikk kontakt med riktig person.

For at telefoniløsningen med NKS som første kontaktpunkt skal fungere som en funksjonell kanal inn til de sosiale tjenestene, mener Helsetilsynet at samhandlingen mellom NKS og Nav-kontoret må bli bedre. Alle Nav-kontor må sørge for at NKS får nødvendig informasjon, slik at de settes i stand til å gi god informasjon og veiledning til brukere som ringer. NKS trenger informasjon om Nav-kontorets åpningstider, om vaktordninger og oppdaterte kalendere. Når NKS får riktig informasjon fra Nav-kontoret, kan de ferdigstille flere henvendelser, og færre brukere må vente på svar fra Nav-kontoret. Samtalen med NKS vil ta kortere tid, og ventetiden for den neste i køen blir kortere.

Ca. halvparten av telefonhenvendelsene om sosiale tjenester må settes videre til Nav-kontoret. NKS-undersøkelsen viser at henvendelsene sjelden blir besvart. Mange Nav-kontor opplyser at de har vakttelefon, men Helsetilsynet vurderer at vakttelefonen ofte ikke fungerer etter hensikten. Selv om kontorene hadde vakttelefon, var det ikke nødvendigvis slik at NKS fikk tak i noen som betjente vakttelefonen. >

- 5 Brukerne fikk som oftest hjelp når de fikk snakke med en veileder på telefon, men det tok lang tid før de kom i kontakt

NKS sender en melding om at bruker ønsker å bli kontaktet, og selv om Nav-kontoret bestreber seg på å kontakte bruker raskt, kan det gå flere dager før hen blir oppringt. Dersom bruker ikke er tilgjengelig akkurat når Nav-kontoret ringer tilbake, får hen ofte beskjed om at nummer 55 55 33 33 har ringt, og må dermed stille seg i ny ventekø på NKS. Denne praksisen framstår som en barriere som kan føre til at brukere ikke får hjelpen de trenger til riktig tid. Det er etter Helsetilsynets vurdering stor risiko for at bruker ikke får ivaretatt sine behov til riktig tid gjennom telefoniløsningen i Nav.

Helsetilsynet ser at mange Nav-veiledere gir ut direktenummer til brukerne for å gi bedre tilgjengelighet til tjenestene. Det er imidlertid ofte opp til veileder selv å vurdere hvem som skal få direktenummer, og dette kan bidra til ulik praksis mellom veiledere, mellom kontor og mellom enkeltbrukere. Brukerne som får direktenummer opplever tilgjengelighet til tjenestene som god, men Helsetilsynet mener det er uheldig at ikke alle brukere skal få samme muligheter til god tilgjengelighet til tjenestene. Dersom brukere skal få direktenummer, bør det være like muligheter for alle.

Brukere får som oftest hjelp når de kommer fram på telefon, men mulighetene for å komme fram er begrenset. Dette er etter Helsetilsynets vurdering en praksis som kan føre til at Nav-kontoret ikke fungerer som sikkerhetsnett det er ment å være. ●



Digitaliseringen i Nav har ført til bedre tilgjengelighet for mange, men dårligere tilgjengelighet for noen

6.1 Mange brukere og samarbeidspartnere var fornøyde med digitale løsninger

Statsforvaltnernes undersøkelser viser et nyansert bilde av om digitaliseringen har fremmet eller hemmet tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene i Nav. På den ene siden har digitaliseringen bidratt til bedre tilgjengelighet for mange brukere. Noen av de intervjuede samarbeidspartnere har formidlet at de var fornøyde med de digitale løsningene, og at de fungerte bra. Det var positivt for flere brukere å kunne henvende seg i digitale løsninger, for å unngå telefonkø til NKS eller lang reisevei.

6.2 Nav-kontoret ga brukere opplæring og veiledning i å bruke digitale løsninger

Statsforvaltnernes undersøkelser viser at Nav-kontorene la til rette for at brukerne skulle henvende seg digitalt. De ga brukerne opplæring i å benytte digitale løsninger, både ved oppmøte uten avtale, i avtalte samtaler og på telefon. De fleste Nav-kontor hadde PC tilgjengelig for brukerne i publikumsmottaket i åpningstiden.

6.3 Digisos ga mulighet til å sende søknader digitalt

Den digitale plattformen Digisos gjør det mulig å sende søknader om økonomisk sosialhjelp digitalt. Ifølge informasjon fra Arbeids- og velferdsdirektoratet mottatt på e-post 21. juni 2022 har i dag 97 prosent av befolkningen denne muligheten. Noen av brukere har fortalt at digital søknad gjorde det enklere å søke hjelp. Undersøkelsene viser at søknader av akutt karakter som ble sendt digitalt, ble fanget opp og håndtert. Brukerne hadde fortsatt mulighet til å levere papirsøknader, selv om Nav-kontoret brukte digital løsning for søknader.

Noen av brukerne har sagt at det gikk greit å kommunisere digitalt, og at de opplevde det som trygt. De var sikre på at søknaden kom fram, og de slapp å møte opp.

6.4 Noen brukere mangler tekniske forutsetninger og digital kompetanse

Brukere har opplyst at de må ha tilstrekkelig kunnskap om hvordan de skal bruke de digitale løsningene for å kunne benytte seg av dem. Det kunne for eksempel være vanskelig å forstå hvordan man skulle legge ved dokumentasjon til søknaden som ble sendt digitalt. Noen brukere har opplyst at de ikke har fått tilstrekkelig informasjon og opplæring om de digitale løsningene. >

6 Digitaliseringen i Nav har ført til bedre tilgjengelighet for mange, men dårligere tilgjengelighet for noen

Flere av de intervjuede samarbeidspartnerne har uttalt at mange av brukerne de har kontakt med, ikke klarte å benytte seg av digitale løsninger. For fremmedspråklige kunne det være vanskelig å kommunisere digitalt på grunn av språket, men også ungdommer, som man ofte tror er «gode på data» kunne ha problemer med å henvende seg digitalt. Nav-ansatte har opplyst at blant annet unge ikke hadde digital kompetanse som forventet. Noen hadde lite erfaring med digitale verktøy, og forsto ikke den skriftlige informasjonen i andre enden.

Samarbeidspartnerne har også opplyst at de tekniske forutsetningene som BankID, kodebrikke og tilgang til PC eller smart-telefon, ikke var på plass. De måtte ofte hjelpe brukere med å skaffe BankID og med henvendelser og søknader.

6.5 Digital dialog foregikk i kanaler som ikke var tilrettelagt for sosiale tjenester

Nav har også ulike andre digitale løsninger i tillegg til Digisos, som i utgangspunktet er tilrettelagt for de statlige tjenestene. For å bedre tilgjengeligheten i starten av pandemien, ble en innlogget chatfunksjon «skriv til oss» åpnet opp også for brukere av sosiale tjenester. Brukerne ble i denne perioden oppfordret til å benytte denne funksjonen.

Både brukere og Nav-ansatte har uttrykt at ordningen fungerte godt, og at de ønsket at den skulle videreføres. Brukere har opplyst at de foretrakk å bruke chatfunksjonen framfor å ringe via NKS, som de opplevde både som tidkrevende og dyrt.

Noen Nav-kontor brukte chatfunksjon i aktivitetsplan¹ for alle brukere, også de som mottok sosiale tjenester. Nav-ansatte og ledere har uttrykt at det ofte var vanskelig å skille statlige og kommunale tjenester, særlig fordi mange brukere har både statlige og kommunale tjenester.

Dialogen mellom bruker og Nav-kontor foregikk også på sms, e-post og chat i Teams. Ansatte har uttrykt at dette ble gjort for å sikre enkel kommunikasjon. Flere ansatte har opplyst at de var klar over at det ikke var i tråd med taushetsplikt og personvern å bruke disse kanalene, men at de valgte å gjøre det allikevel. Det var mer lettvent, tok kortere tid, og brukere ønsket å kommunisere på denne måten.

6.5.1 Søknader og henvendelser ble fanget opp

Søknader og henvendelser om sosiale tjenester, som ble sendt i disse digitale kanalene, ble som hovedregel fanget opp og håndtert. Samtidig viser funn fra brukermapper at det var lite spor av kontakt mellom bruker og Nav-kontoret som har foregått på sms, e-post og chat i Teams. Det var vanskelig å spore hvordan henvendelser i de statlige digitale >

¹ Aktivitetsplan: statlig digital kommunikasjonsplattform for arbeidsrettet oppfølging, som er tilrettelagt for Navs statlige tjenester. I perioden mars til juni 2020 ble aktivitetsplan med chatfunksjon gjort tilgjengelig for brukere av sosiale tjenester for å bedre tilgjengeligheten.

- 6 Digitaliseringen i Nav har ført til bedre tilgjengelighet for mange, men dårligere tilgjengelighet for noen

systemene ble fulgt opp videre i det kommunale saksbehandlings-systemet, eksempelvis i journalen.

6.6 Helsetilsynets vurdering

Helsetilsynet mener at digitaliseringen i Nav har bidratt til bedre tilgjengelighet for mange brukere. De kan henvende seg til Nav når det passer i løpet av døgnet, og det er en fordel dersom reiseveien er lang, eller man er opptatt med arbeid eller aktivitet på dagtid.

Samtidig viser undersøkelsen at ikke alle brukere er i stand til å bruke de digitale løsningene. Samarbeidspartnere bistår ofte brukerne med å henvende seg og søke sosiale tjenester digitalt. Av Probas rapport «Digisos – muligheter og begrensninger» (18) går det fram at mange veiledere erfarer at brukere med lav digital kompetanse ofte får hjelp av familie og nettverk. Dette funnet sammenfaller med funn i denne undersøkelsen, om at brukerne får hjelp av andre tjenester i kommunen til å kommunisere med Nav digitalt.

Helsetilsynet mener at Nav-kontoret med de sosiale tjenestene som samfunnets siste sikkerhetsnett, ikke oppfyller sitt samfunnsmandat når de i så stor grad baserer seg på at kommunikasjonen mellom brukere og Nav-kontor skal foregå digitalt. Nav-kontoret må sørge for at alle, uansett om de kan bruke digitale løsninger eller ikke, kan få nødvendig hjelp til riktig tid. Helsetilsynet vurderer at den sterke oppfordringen til å henvende seg digitalt utgjør en barriere som påvirker tilgjengeligheten til tjenestene. Denne barrieren fører til stor risiko for at noen brukere ikke får tjenestene de har behov for.

Helsetilsynet ser flere utfordringer knyttet til digital kommunikasjon mellom bruker og Nav-kontor. Nav er i ferd med å utvikle et sikkert digitalt kommunikasjonssystem for sosiale tjenester som ivaretar taushetsplikt, personvern og ettersporbarhet, men systemet er ennå ikke på plass. Kommunikasjonen foregår derfor i ulike digitale kanaler og på ulike plattformer, som ikke alltid ivaretar disse hensynene. Det er etter Helsetilsynets vurdering risiko for svikt når kommunikasjonen ikke foregår i sikre kanaler. Kommunikasjonen blir fragmentert og lite oversiktlig, og det kan bli vanskelig å se hvilken kommunikasjon som har foregått. I tillegg til mulig brudd på taushetsplikten, kan dette også føre til forsinkelser med konsekvens at hjelpebehovet ikke fanges opp og bruker ikke får nødvendig hjelp til riktig tid. ●

7

Samarbeidspartnerne hjalp brukerne med oppgaver som de mente Nav-kontoret hadde ansvar for

Mange av Nav-kontorets samarbeidspartnere har opplyst at de syntes åpningstider og tilgjengelighet til tjenestene var utfordrende for mange av brukerne de var i kontakt med. De har fortalt at de ble bedt om hjelp fra brukere til å komme i kontakt med Nav, og at de ofte fungerte som et bindeledd mellom bruker og Nav-kontoret. Dette gjaldt særlig for brukere med kognitive eller språklige utfordringer, og/eller brukere som var i en krevende livssituasjon. Både brukere og samarbeidspartnere har opplyst at Nav-kontorene har mer stengt enn andre instanser i kommunen, og at brukerne henvendte seg andre steder som har lengre åpningstider for å få hjelpen de trengte fra Nav.

Samarbeidspartnerne opplyste at de ofte fikk lettere kontakt med Nav-kontoret enn bruker, og hadde i flere kommuner oversikt over de ansatte i Nav og direktenummer. I tillegg til å bistå brukere med å komme i kontakt, bisto de også med å avklare hjelpebehov og fylle ut søknader om sosiale tjenester. Noen bisto også med transport til og fra Nav-kontoret.

Noen av statsforvalterne har også intervjuet kommunens servicetorg. Ansatte på servicetorget har fortalt at de kunne ha daglige henvendelser fra brukere som ønsket kontakt med Nav, og at brukerne uttrykte irritasjon over at Nav-kontoret var stengt.

Samarbeidspartnere har opplyst at det går utover egne arbeidsoppgaver når de i så stor grad må bistå brukere med hjelp til å komme i kontakt med Nav, bistå med søknader og forklare innholdet i vedtak.

Selv om enkelte samarbeidspartner har erfart at det er enkelt å få kontakt med Nav-kontoret, har flere opplyst at de selv har erfart at det kunne være vanskelig å komme i kontakt med veileder på Nav-kontoret, når bruker var i en akutt vanskelig situasjon og trengte hjelp raskt.

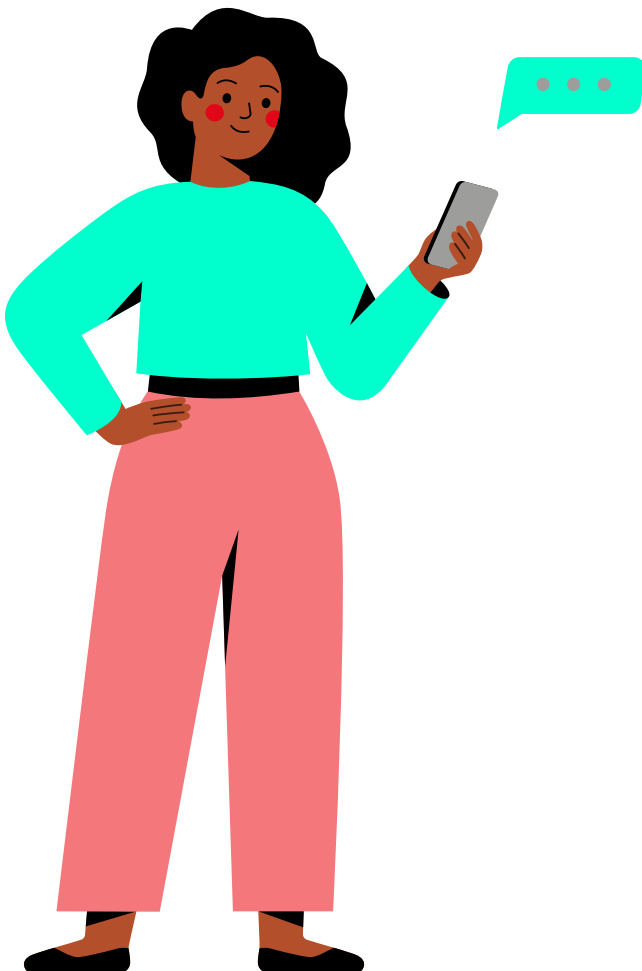
7.1 Helsetilsynets vurdering

Korte åpningstider, lang ventetid for telefonhenvendelser og manglende digitale muligheter førte til at Nav-kontoret, ifølge samarbeidspartnere, ble opplevd som lite tilgjengelig for enkelte brukere. Når brukere hadde behov for hjelp og møtte på disse barrierene, valgte noen å oppsøke hjelp andre steder. Det er uheldig at Nav-kontorets samarbeidspartnere ofte måtte hjelpe brukerne med oppgaver Nav-kontoret har ansvar for, som å gi informasjon om de sosiale tjenestene, å hjelpe med å avklare hva det kan søkes om og å bistå praktisk med å søke tjenester. Helsetilsynet mener det etter forvaltningsloven (19), sosialtjenesteloven og arbeids- og velferdsforvaltningsloven er Nav-kontoret som har plikt til å gi slik hjelp, og ikke samarbeidspartnerne

Når samarbeidspartnerne går utover sitt ansvarsområde for å kompensere for manglende tilgjengelighet til de sosiale tjenestene i Nav, >

7 Samarbeidspartnerne hjalp brukerne med oppgaver som de mente Nav-kontoret hadde ansvar for

går dette utover arbeidet de selv har ansvar for, og kan føre til at brukerne får dårligere tjenester fra samarbeidspartnerne. Samtidig som samarbeidspartnerne ikke har plikt til å utføre Nav-kontorets oppgaver, er det også risiko for at brukerne ikke får riktig informasjon om sosiale tjenester. Samarbeidspartnerne har ikke inngående kunnskap om Navs tjenester, og det utgjør en risiko for manglende, eller i verste fall uriktig informasjon. Dette kan få konsekvenser for brukerne, ved at de ikke gjøres i stand til å søke tjenestene de kan ha krav på. ●



8

Er tilgjengelighet til de sosiale tjenestene godt nok forankret i partnerskapet?

Nav-kontoret styres av både stat og kommune i et partnerskap² (20). Partnerskapet har felles ansvar for driften av Nav-kontoret, og skal sikre et samordnet tjenestetilbud til brukerne. Den statlige delen av Nav-kontoret styres av direktør i Nav fylke, på vegne av Arbeids- og velferdsdirektoratet, og den kommunale delen av Nav-kontoret styres av kommunedirektøren. Nav-direktør og kommunedirektør har delegert ansvaret for å lede Nav-kontorets ressurser og tjenester til Nav-leder.

Statsforvalterne har undersøkt om tilgjengelighet knyttet til åpningstider, på telefon, i digitale løsninger og covid-19-tiltak har blitt drøftet av statlig og kommunal ledelse i partnerskapet. Med «drøftet i partnerskapet» mener vi i denne sammenhengen at statlig og kommunal ledelse faktisk har snakket med hverandre om problemstillingene. Dersom kommunikasjonen mellom de to eierne av Nav-kontoret har gått via Nav-leder, er ikke dette innenfor definisjonen «drøftet i partnerskapet» i denne sammenhengen.

Undersøkelsen viser noe variasjon i hvilke temaer knyttet til tilgjengelighet som har blitt drøftet i partnerskapet. Åpningstider har vært drøftet i to av tre av de undersøkte kommunene. Tilgjengelighet på telefon og i digitale løsninger har vært drøftet i ca. halvparten av kommunene, det vi si sjeldnere enn åpningstidene.

I flere kommuner var det løpende dialog mellom statlig og kommunal ledelse, men dialogen foregikk via Nav-leder. Den foregikk både sporadisk og mer systematisk, og muntlig og skriftlig. Etter at beslutninger var tatt, ble den andre parten informert om beslutningen.

Under pandemien har det vært behov for hyppige vurderinger av hvilke tiltak som skulle settes i verk, og hvor lenge de skulle vare. Behovet for iverksetting og avvikling av tiltak i forbindelse med pandemien er drøftet i partnerskapet i én av tre kommuner. I tillegg har det vært mye løpende kommunikasjon med raske beslutninger, hovedsakelig mellom Nav-leder og Nav fylke og mellom Nav-leder og kommuneledelsen.

Det kommer også fram av materialet at det har vært ulike føringer på hvilke tiltak som skulle iverksettes for henholdsvis kommunalt ansatte og statlige ansatte. En bydel i en stor kommune satte i verk andre tiltak for den kommunale delen av Nav-kontoret, fordi brukere av sosiale tjenester hadde behov for høyere grad av tilgjengelighet enn brukere av statlige tjenester. Temaet var ikke oppe i partnerskapet, men det ble gjort en avklaring mellom Nav-leder og direktør for Nav fylke.

Mange av Nav-kontorene har opplyst at de har hatt hyppige møter på flere nivåer, både faste og ad hoc, om hvordan de skulle håndtere pandemisituasjonen. >

² Fra Veileder til partnerskapsavtalen - nav.no: «Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV-loven) §§ 13 og 14 forutsetter felles lokale kontorer som dekker alle kommuner, og pålegger stat og kommune å etablere kontorer gjennom en forpliktende avtale mellom to likeverdige parter.

Partnerskapsavtalen skal avklare og definere de overordnede rammer for virksomheten i NAV-kontoret. Avtalen vil variere i omfang fra kommune til kommune hva gjelder tjenesteinnhold til innbyggerne/brukerne, demografi, kontorets beliggenhet, størrelse med mer.»

8 Er tilgjengelighet til de sosiale tjenestene godt nok forankret i partnerskapet?

8.1 Helsetilsynets vurdering

Det ser ut til at tilgjengelighet til de sosiale tjenestene ikke i tilstrekkelig grad er drøftet mellom de to partene i partnerskapet. Dialogen knyttet til tilgjengelighet foregår som oftest mellom den ene parten og Nav-leder, med påfølgende informasjon fra Nav-leder til den andre parten når beslutning er tatt. Helsetilsynet stiller derfor spørsmål ved om beslutninger om tilgjengelighet til de sosiale tjenestene er godt nok forankret i partnerskapet.

Kommune og stat i Nav-kontoret har noe ulikt mandat, med kommunens særskilte ansvar som samfunnets siste sikkerhetsnett. Selv om kommunene har dette særskilte ansvaret, har begge partene et felles ansvar for at det legges til rette for at ansvaret blir ivaretatt i Nav-kontoret.

Helsetilsynet mener at drøftinger i partnerskapet av tilgjengelighet til de sosiale tjenestene, og en systematisk vurdering av risiko for svikt, vil skape større bevissthet om hva det innebærer å være det siste sikkerhetsnettet. Dette kan bidra til bedre tilgjengelighet for alle som har behov for sosiale tjenester, uavhengig av hvilken situasjon de er i, hvilke forutsetninger de har og hvilken situasjon samfunnet er i. Dersom det ikke foregår en dialog og drøfting partene imellom, er det risiko for at partnerskapet samlet sett ikke har den fulle oversikten over hva som skal til for at tjenestene er forsvarlige. ●



Helsetilsynets oppsummeringer og anbefalinger

9.1 Oppsummering

9.1.1 Barrierer i samfunnets siste sikkerhetsnett

De sosiale tjenestene i Nav er samfunnets sikkerhetsnett, og skal være tilgjengelige for alle, uansett hvilken situasjon man er i, og uavhengig av om samfunnet er rammet av en pandemi. I 2021 mottok **119.432** personer økonomisk sosialhjelp. **30.700** barn levde i familier som mottok sosialhjelp i mer enn seks måneder. Mottakere av sosiale tjenester er ofte sårbare og i vanskelige livssituasjoner. Hvis det blir for mange barrierer inn til Nav, kan noen gi opp, slik at de ikke får nødvendig hjelp til for eksempel mat og et sted å bo til riktig tid.

Statsforvalterne har gjennomført undersøkelsene i forskjellige faser av pandemien. Smitteverntiltakene har ikke vært like over hele landet, og til samme tid. Det er sannsynlig at funnene i undersøkelsene har blitt påvirket av hvilke tiltak som har vært iverksatt når den enkelte kommune har blitt undersøkt. Samtidig mener Helsetilsynet at kommunenes samfunnsansvar som sikkerhetsnett, gjør at Nav-kontoret må ha en beredskap som fanger opp alle personers behov for nødvendige tjenester etter sosialtjenesteloven, uavhengig av om vi er i en pandemisituasjon eller ikke.

Nav legger opp til at flest mulig henvendelser skal foregå digitalt eller på telefon, og at møter skal være avtalt på forhånd. Undersøkelsen peker på flere barrierer som fører til at tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene ikke er god nok. Helsetilsynet mener at dette er alvorlige funn, og ser utfordringer i alle de tre undersøkte kanalene inn til Nav-kontoret: oppmøte uten timeavtale, telefon og digitale løsninger.

9.1.2 Korte åpningstider

Personer som verken kan kontakte Nav digitalt eller på telefon, eller som har fått bestilt time, har behov for å møte opp fysisk på Nav-kontoret. Undersøkelsen viser at Nav-kontorene har korte åpningstider, og at muligheten for oppmøte uten timeavtale er svært begrenset. Sannsynligheten for å møte en stengt dør er stor.

Helsetilsynet mener at hvis Nav-kontoret og de sosiale tjenestene skal fungere etter intensjonen i sosialtjenesteloven, som samfunnets siste sikkerhetsnett, må tjenestene være tilgjengelige også for de som ikke kan henvende seg i andre kanaler. Hvis det ikke er mulig få snakke med noen på Nav-kontoret uten at man har avtalt time på forhånd, ringt eller henvendt seg digitalt, mener Helsetilsynet at dette er en praksis som ikke er forsvarlig. Noen har akutt behov for mat og et sted å bo, og med stengte Nav-kontor er det stor risiko for at personer ikke får nødvendige tjenester til riktig tid. Nav-kontoret er slik Helsetilsynet ser det, en del >

av kommunenes beredskap, på lik linje med legevakt. En legevakt med samme åpningstider som Nav-kontoret, ville ikke blitt vurdert som forsvarlig beredskap for personer med akutt behov for helsehjelp.

9.1.3 Lang ventetid på telefon

Telefoniløsningen i Nav har også utfordringer som påvirker tilgjengeligheten til tjenestene. Det er ofte lang ventetid på NKS. Ifølge Arbeids- og velferdsdirektoratets årsrapport 2021 (13) er gjennomsnittlig ventetid på telefon litt over sju minutter, og brukerne må ofte ringes opp igjen. Dette fører til ytterligere ventetid, og mange gir opp. Hvis det haster å få hjelp, er det risiko for at hjelpen ikke ytes i tide. Mange veiledere ga brukere direktenummer for å gi bedre tilgjengelighet til tjenestene, men det var ofte opp til veileder å vurdere, og praksisen var ulik, både internt i kontoret og kommuner imellom. Helsetilsynet mener at utdeling av direktenummer kan kompensere for lang ventetid for de som ringer via NKS. Samtidig er det mange brukere som ikke får tilbud om direktenummer, og praksisen fører til ulik behandling av brukerne. Helsetilsynet mener at det er barrierer i telefoniløsningen som bidrar til redusert tilgjengelighet til tjenestene, med risiko for at tjenestene ikke vil være forsvarlige.

9.1.4 Digitaliseringen gir både bedre og dårligere tilgjengelighet

Digitaliseringen av Nav har ført til bedre tilgjengelighet til tjenestene for mange, men undersøkelsen viser at det fortsatt er noen som ikke har mulighet til å bruke digitale løsninger. Brukere har opplyst at de er avhengige av hjelp fra andre for å kontakte Nav digitalt, og samarbeidspartnere har bekreftet at de ofte må hjelpe brukerne med å kontakte Nav digitalt. Helsetilsynet vurderer at det fortsatt er en vei å gå før alle brukere er digitale. For at tjenestene skal være tilgjengelige for alle, må Nav derfor tilby muligheter for kontakt på andre måter, enn i de digitale løsningene.

Navs kanalstrategi gjelder de statlige tjenestene. Mest mulig kommunikasjon i digitale kanaler og færrest mulig ad hoc-møter er hovedpunkter i kanalstrategien. Åpningstidene kan dermed reduseres, fordi færre har behov for å møte opp på Nav-kontoret uten timeavtale.

Andre kommunale tjenester har lengre åpningstider enn Nav-kontoret, og de er ikke påvirket av Navs kanalstrategi. Helsetilsynet mener det derfor er grunnlag for å si at Navs kanalstrategi også påvirker tilgangen til de kommunale sosiale tjenestene. >

9.2 Helsetilsynets anbefalinger

Helsetilsynet anbefaler at kommunene og overordnede faglige myndigheter som Arbeids- og velferdsdirektoratet og Arbeids- og inkluderingsdepartementet, iverksetter tiltak som sikrer at de sosiale tjenestene i Nav-kontoret blir mer tilgjengelige for brukerne.

- **Åpningstidene ved Nav-kontorene evalueres. Dersom Nav-kontorene opprettholder samme grad av åpningstider, må det dokumenteres at kommunene har iverksatt kompenserende tiltak som sikrer forsvarlig tilgjengelighet til tjenestene for alle.**
- **Tydlig, skriftlig kommunikasjon mellom NKS og Nav-kontoret må sikres gjennom fagsystemer som ivaretar taushetsplikten.**
- **Kommunene tar et større ansvar for å besvare telefonhenvendelser som kommer fra bruker via NKS og oppretter betjent vakttelefon som NKS kan nå i sine åpningstider.**
- **Kommunens ansvar som samfunnets siste sikkerhetsnett, med god tilgjengelighet til tjenestene, forankres i partnerskapet mellom stat og kommune.**
- **Det utarbeides rutiner/beskrivelser for hvilken praksis Nav-kontorene skal ha for å gi brukere og samarbeidspartnere direkte nummer, slik at praksisen blir lik og forutsigbar, og at brukerne får lik tilgang til tjenestene.**
- **Grensen mellom hva Nav-kontoret har ansvar for og hva samarbeidspartnerne har ansvar for, bør utredes. Nav-kontorenes praksis, som fører til at samarbeidspartnerne må bistå brukerne med å få kontakt med Nav, bør inngå i evalueringen.**
- **Det gjennomføres undersøkelser i tiden framover for å kontrollere at iverksatte tiltak har ført til bedre tilgjengelighet og forsvarlige sosiale tjenester til brukerne.**



10

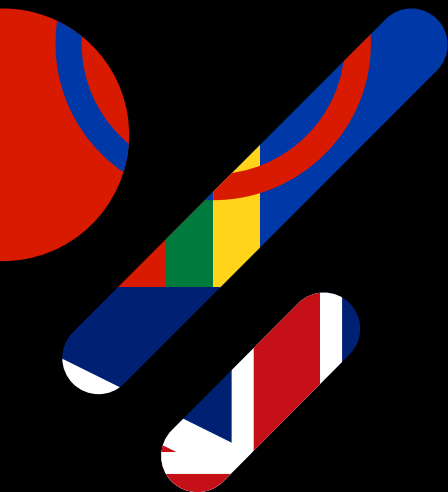
Referanser

- 1 Nasjonale mål og hovedprioriteringer for de sosiale tjenestene i arbeids- og velferdsforvaltningen i 2022. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2022.
- 2 LOV-2009-12-18-131. Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven).
- 3 Tilgjengeligheten til sosiale tjenester i NAV. Kommunerevisjonen Rapport 02/2019. Oslo: Oslo kommune, 2019.
- 4 «Hei, og velkommen til Nav! Gjelder det økonomisk sosialhjelp, midlertidig botilbud eller andre sosiale tjenester, tast 1» Undersøkelse av Nav Kontaktsenter 2020-2021. Del av den landsomfattende undersøkelsen av tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav. Rapport fra Helsetilsynet 5/2021 Oslo: Statens helsetilsyn, 2021.
- 5 Statlige veiledende retningslinjer for økonomisk stønad til livsopphold. Rundskriv A-2/2021. Oslo: Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2022.
- 6 Rundskriv til Lov om sosiale tjenester i NAV. Rundskriv R35-00. 2012-06-22. Oslo: NAV - Arbeids- og velferdsetaten, 2021.
- 7 Bernard B. Schaffer & Huang Wenhsien. Distribution and the Theory of Access. *Development and Change* 1975; 6(2): 13-36.
- 8 Lundberg KG, Syltevik LJ. Nav og ny kanalstrategi – utfordringer ved digitaliseringa. Tilsynsmelding 2017. Oslo: Statens helsetilsyn, 2017.
- 9 Hansen, HT, Lundberg, KG, Syltevik LJ. Digitalization, street-level bureaucracy and welfare users' experiences, *Social Policy & Administration* 2018; 52(1): 67-90.
- 10 Lundberg, KG, Syltevik, LJ. Everyday interaction at the front-line: the case of the Norwegian all-in-one bureaucracy. *Journal of Organizational Ethnography* 2016; 5(2): 152-166.
- 11 Hansen, HT, Lundberg, KG, Syltevik LJ. (red.). Nav – med brukeren i sentrum? Oslo: Universitetsforlaget. 2013.
- 12 Lundberg, KG. Uforutsigbare relasjoner: Brukererfaringer, Nav-reformen og levd liv. Ph.d.-avhandling. Bergen: Universitetet i Bergen, Sosiologisk institutt, 2012.
- 13 Lavinntekt og levekår i Norge. Tilstand og utviklingstrekk – 2020. NAV-rapport 2020:4. Oslo: NAV, 2020.
- 14 Kanalstrategi for personbrukere for perioden 2014 – 2020. (presentasjon mottatt av Arbeids- og velferdsdirektoratet i e-post 22.06.2022).
- 15 Strategi for hvordan NAV møter innbyggerne 2021-2026, revidert kanalstrategi. (presentasjon mottatt av Arbeids- og velferdsdirektoratet i e-post 22.06.2022).
- 16 LOV-2006-06-16-20. Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven).
- 17 NAVs årsrapport 2021. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2022.
- 18 Torbjørnsrud, T, Digsos – muligheter og begrensninger ved digitalisering av sosiale tjenester. Rapport 2022-10. Oslo: Proba samfunnsanalyse, 2022.
- 19 LOV-1967-02-10. Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven).
- 20 Veileder til partnerskapsavtalen. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2019.



11

Samisk og engelsk sammendrag





11.1 Čoahkkáigeassu

Eanet digitaliseren servodagas lea buoridan almmolaš bálvalusaid fidnema eatnasiidda. Seammás leat joavkkut servodagas gain iešguđetlágan sivaidd geažil ii leat vejolašvuhta atnit digitála čovdosiid. Stáhtahálddašeaddjit iske 2020:s ja 2021:s NAV sosiála bálvalusaid fidnema go fitná, telefovnna ja digitálalaččat 70 gieldddas. Iskkadeapmi čájeha ahte ain leat hástalusat čadnon daid bálvalusaid fidnemii.

Oanehis rabasáiggit Nav-kantuvrras

49:s dain 70 iskojuvvon Nav-kantuvrrain lei álbmotvuostáiváldin mii lei rabas ja mas ledje bargit guhhta diimmu dahje unnit vahkus. 11:s dain 70:s lei áibbas gitta. Geavaheaddjit geat bohte NAV-kantuvrii šiehtadusa haga, bohte danne dávjá lohka uksii. Go álbmotvuostáiváldin lei rabas ja doppe ledje bargit, ožžo geavaheaddjit eanasin dan veahki maid dárbbasedje, muhto dat oanehis rabasáiggit dagahedje dattetge ahte geavaheaddjit gain ledje fáhkka dárbbut hárve besse hupmat bagadalliin seamma beaivvi. Geavaheaddjit vásihedje dan hástaleaddjin, ja soapmásat lohke ahte sii ledje vuollánan váldit oktavuoda, vaikko sis lei fáhkka dárbu oažžut veahki.

Bohtá ovdan Arbeids- og velferdsdirektoratet (Bargo- ja čálgodirektoráhta) 2022 reivves gielddaide (1) ahte:

«li-digitála bálvalusvuostáiváldiin ferte leat vejolašvuhta oažžut dohkálaš bálvalusaid, ja buohkain ferte leat vejolašvuhta oažžut fáhkka veahki sosiálabálvaluslága (2) mielde go váldet oktavuoda NAV-kantuvrrain. Dat mearkkaša ahte galgá leat vejolaš fysalaččat fitnat NAV-kantuvrras sihke go lea šiehtadus ja šiehtadusa haga. Jus rabasáiggit leat gáržžiduvvon nu ahte sii geat ohcet sosiála bálvalusaid eai duodaid sáhte fitnat fysalaččat NAV-kantuvrras de ferte dat ákkastuvvot, ja gieldda ferte eará láhkái sihkarastit ahte sin veahkkedárbu áimmahuššo.»

Iskkadeapmi čájeha ahte dát gáibádus ii lean devdojuvvon olu gielddain. Dearvvašvuodabearráigeahčču oaivvilda duodalažžan ahte Nav-kantuvrrain ii leat gearggusvuhta váldit vuostá geavaheddjiid gain ii leat diibmošiehtadus, geat fáhkka soitet dárbbasit veahki ovdamearkka dihte bibmui, elrávdnjái ja ásodahkii.

Guhkes vuordináigi telefovnna Buohkat geat ringejit Nava telefvdnanummarii 55 55 33 33 bohtet Nav:a Oktavuodaguovddáži (NKS). Dearvvašvuodabearráigeahču NKS 2021(3) iskkadeapmi čájehii ahte olu oktavuodaváldimiid sosiála bálvalusaid birra fertii bidjat >

viidásit gullelaš Nav-kantuvrii. Nav-kantuvra vástidii háreve oktavuodaguovddáža telefonnaid, ja oktavuodaguovddáš sáddii dieđu ahte geavaheaddji dáhtošii ringet alcces. Jus geavaheaddji ii leat olámuttos telefonna go Nav-bagadalli ringii manás, fertii geavaheaddji álgit odđasit: ringet Nav oktavuodaguovddáži - mii fas sáddii dieđu Nav-kantuvrii - mii ringii ruovttoluotta geavaheaddjái. Sáhte gollat mánggat beaivvit ovdal go geavaheaddji beasai hupmat soapmásiin Nav-kantuvrras gii sáhtii veahkehit. Dearvvašvuodabearráigeahčču oaivvilda duodalažžan ahte Nav:a telefonačoavddus dagaha guhkes vuordináiggi mii soaitá váikkuhit ahte geavaheaddji ii oaččo dárbbalaš veahki rievttis áigái.

Nav-bagadallit adde geavaheddjiide njuolggonummara buoridan dihte fidnema

Olu bagadallit Nav-kantuvrras dáhtto buoridit bálvalusaid fidnema, ja adde geavaheddjiide njuolggonummara. Geavaheaddjit ledje duhtavaččat dainna go eai dárbbasan ringet NKS bokte ja manai johtileappot oažžut oktavuoda Nav-kantuvrrain.

Lei almmatge dávjá bagadalliid iežaset duohken árvvoštallat galget go addit njuolggonummara. Moatti Nav-kantuvrras ledje dihto bargodábit goas galgai addit njuolggonummara. Dearvvašvuodabearráigeahčču oaivvilda positiivvalažžan ahte Nav-bagadallit veahkehit buoridit bálvalusaid fidnema, ja dat sáhtta leat buorre čoavddus geavaheddjiide geaidda fálljuvvo njuolggonummar. Seammás sáhttet váilelaš bargodábit ja iešguđetlágan geavahus dagahit vealaheami, sihke siskkáldasat Nav-kantuvrras ja gielddaid gaskkas. Bálvalusaid fidnen leat ii galga leat sorjavaš iešguhtege Nav-bagadallis, muhto leat stivrejvvon, harmoniserejvvon ja vuorddehahtti.

Ovttasbarguoiimmis veahkehedje geavaheddjiid oažžut oktavuoda Nav:in

Buot gieldda ásašusat mat dávjá ovttasbarget Nav-kantuvrrain nugo gárrenvuodabálvalus, psyhkalaš dearvvašvuodabálvalus, báhtareaddjibálvalus ja bálvalusguovddážit dieđihedje ahte sii dávjá veahkehedje geavaheddjiid váldit oktavuoda Nav:in. Sii veahkehedje sáddet ohcamiid digitálalaččat, ja sii dulkojedje sisdoalu reivviin ja mearrádusain. Sii oaivvildedje ahte sii dahke barggaid maid Nav-kantuvrra iežas ovddasvástádus, ja ahte dát sáhtii heađuštit sin iežaset barggaid. Dearvvašvuodabearráigeahčču áigu deattuhit ahte lea dehálaš ahte Nav ieš veahkeha geavaheddjiid go guoská iežas >

bálvalusaide. Leat sii geain lea gelbbolašvuohta doaimmahit bargguid, ja lea dehálaš ahte ovttasbargoguimmiide eai šatta eanet barggut danne go Nav-kantuvrrat illá leat olámuttos.

Nav:a kanálastrategiijat buoridit fidnema oallugiidda, muhto hedjonahttet fidnema muhtumiidda

Nav:s lea kanálastrategiija mii gusto Nav-kantuvrra stáhtalaš bálvalusaide. Dát lágida ahte oktavuoha gaskal geavaheaddji ja Nav-kantuvrra eanemus lági mielde galgá leat digitálalaš, ja ahte čoahkkimat galget leat šiehtaduvvon ovdagihitii. Moanat geavaheaddjit leat vásihan ahte lea álkit leat oktavuodas Nav:in. Sii sáhttet váldit oktavuoda digitálalaččat birra jándora, eaige dárbbas jurddašit rabasáiggiid ja mátkkošteami.

Seammás leat muhtun geavaheaddjit geat eai sáhte atnit daid digitála čovdosiid, ovdamearkka dihte go sis váilu BankID, leat giellahástalusat dahje digitála hástalusat. Daid geavaheddjiide lea bálvalusaid fidnen hedjonan. Dearvvašvuodabearráigeahčču oaivvilda ahte strategiija váikkuha gieldda sosiála bálvalusaide, ja gáržžes rabasáiggiiguin lea njuolgo váikkuhus strategiijas.

Nav:a sosiála bálvalusat leat servodaga mañemus sihkkarvuodafierpmádat – muhto doaibmá go nugo lea ulbmil?

Nav:a sosiála bálvalusat leat servodaga sihkkarvuodafierpmádat, ja galget sihkkarastit ahte buohkain lea dat buot dárbbasleamos birget. Bálvalusat galget leat fidnemis buohkaide, beroškeahhtá dilálašvuodas mas guhtege lea, ja beroškeahhtá leago servodagas pandemiija. Oanehis rabasáiggi ja guhkes vuordináiggi dihte telefavnas lea balahahtti ahte Nav-kantuvrra funkšuvdna servodaga mañemus sihkkarvuodafierpmádahkan ii doaimma nugo lea ulbmil. Dearvvašvuodabearráigeahču mielas lea duodalaš ahte dat mielddisbuktá ahte muhtun geavaheaddjit eai oaččo veahki gokčat vuodđodárbbuid nugo ruđa bibmui, elrávdnjái ja ásodahkii, rievttis áigái.

Dearvvašvuodabearráigeahču rávvagat

Dearvvašvuodabearráigeahčču rávve ahte gielddat ja bajit dási fágalaš eiseválddit nugo Bargo- ja čálgodirektoráhtta ja Bargo- ja searvadahttindepartemeanta, álggahit doaibmabijuid mat sihkkarastet ahte Nav-kantuvrra bálvalusat šaddet álkibun fidnet geavaheddjiide. >

- Nav-kantuvrraid rabasáiggit evaluerejuvvojit. Jus Nav-kantuvrrat doalahit rabasáiggiid seamma dásis, de ferte duođastuvvot ahte gielddat leat álggahan buhtadeaddji doaibmabijuid mat sihkkarastet ahte bálvalusaid fidnen lea dohkálaš buohkaide.
- Čielga, čálalaš gulahallan gaskal NKS:a ja Nav-kantuvrra ferte sihkkarastit fágavuogádagaiguin mat áimmahuššet jávohisvuodageaskku.
- Gielddat váldet stuorát ovddasvástádusa vástidit oktavuodáváldimiid telefavnas mat bohtet geavaheddjiin NKS bokte ja ásahit fáktatelefovna mas lea doaimmaheaddji maid NKS sáhtta olahit iežas rabasáiggiin.
- Gieldda ovddasvástádus servodaga maŋemus sihkkarvuodafierpmádahkan, mas bálvalusaid fidnen lea buorre, ruohtastuvvo guimmešvuhtii gaskal stáhta ja gieldda.
- Rádji gaskal mii lea Nav-kantuvrra ovddasvástádus ja mii lea ovttasbargoguimmiid ovddasvástádus, berre čielggaduvvot. Nav-kantuvrraid bargovuogit, mat dagahit ahte ovttasbargoguimmit fertejit veahkehit geavaheddjiid oažžut oktavuodá Nav:In ferte leat fárus evalueremis.
- Čadahuvvojit iskkadeamit boahhte áiggis dárkkistan dihte ahte álggahuvvon doaibmabijut leat buoridan fidnema ja dohkálaš sosiála bálvalusaid geavaheddjiide.

•

11.2 Summary

For most people, the increased number of digitalised services in society has improved the availability of public services. At the same time, some people are not able to use digital solutions for a variety of reasons. In 2020 and 2021, the County Governors carried out a study covering 70 municipalities regarding the availability of NAV's social services for persons who visited an office, telephoned or used digital services. The study demonstrates that there remain challenges around the availability of these services.

NAV offices with short opening hours

49 of the 70 NAV offices involved in the study were open and staffed to receive the public for six hours or less per week. 11 of the 70 were closed all week. Users who visited a NAV office without an appointment were therefore often met with a locked door. In the case of offices that were open to the public and staffed, users normally got the help they needed, but due to the short opening hours, the users with acute needs were seldom able to talk with a consultant on the same day they visited. This was problematic for the users, and some said that they had given up trying to get in touch, even though they had an acute need for help.

In a letter sent by the Norwegian Directorate of Labour and Welfare's letter to municipalities across the country in 2022 (1), the Directorate states:

"Non-digital recipients of services must have the opportunity to receive proper services, and everyone must have the opportunity to receive acute help pursuant to the Act relating to social services (2) when they contact a NAV office. This implies that persons must have the opportunity to visit a NAV office in person, both with and without an appointment. If opening hours are restricted so that persons applying for social services are not able to visit a NAV office in person, a reason for this must be specified, and the municipality must find some other manner to ensure that those who need help receive it."

The study shows that this requirement has not been met in many municipalities. The Norwegian Board of Health Supervision is severely concerned about the fact that NAV offices do not have the resources to receive visits from users without an appointment, when such users may have an acute need for help, such as food, electricity and housing. >

Long wait on the telephone

All phone calls to NAV's telephone number (+47 55 55 33 33) are routed to NAV's contact centre (NKS). The Norwegian Board of Health Supervision's study of NKS in 2021(3) showed that a high number of the inquiries regarding social services had to be forwarded to the relevant NAV office. NAV offices seldom answered calls from the contact centre, which meant the contact centre would send a message to the office in question informing them that the user wanted to be called back. If the user was not reachable by phone when a NAV consultant called back, the user had to start the process again from scratch by calling NAV's contact centre, which sent a message to the NAV office, which then called the user back. It could sometimes take several days before the user was able to talk to someone at the NAV office who could help. The Norwegian Board of Health Supervision is severely concerned about the long waiting time experienced by users when calling NAV, possibly resulting in the users not getting the help they need in time.

NAV consultants gave users direct numbers to call so they were more available

Many consultants in NAV offices wanted to make their services more available, so gave users a direct number to call. Users were happy with this as it meant they did not have to call via NKS, and it took less time to contact the NAV office.

However, it was left up to individual consultants to decide whether they wanted to hand out their direct number. Only a small number of NAV offices had fixed procedures in place for when to issue direct numbers to users. The Norwegian Board of Health Supervision finds it positive that the NAV consultants are attempting to improve service availability, and believes that giving the users a direct number can be a good solution. At the same time, a lack of routines and equal practice can result in unequal treatment both within the NAV offices and between municipalities. Service availability should not be dependent upon the individual NAV consultant, and must be regulated, harmonised and predictable.

Partners helped users get in touch with NAV

Other municipal agencies that often cooperate with NAV offices, such as substance abuse services, mental health services, refugee services and service centres, stated that they often helped users get in touch with NAV. They helped users send digital applications, and they >

interpreted the contents of letters and decisions. They felt that they were carrying out work for which the NAV office was responsible, and that this could potentially have an impact on their own work. The Norwegian Board of Health Supervision wishes to emphasise that it is important for NAV themselves to assist users in relation to NAV's own services. NAV consultants have the necessary competencies to carry out these tasks, and it is important to avoid partners being burdened with additional tasks simply because NAV offices are not available.

The channel strategy adopted by NAV provides improved availability for many, but worse availability for some

NAV has a channel strategy that applies to the governmental services in each NAV office. It states that contact between users and NAV offices should take place digitally as much as possible, and that meetings should be scheduled in advance. Many users have found that this strategy makes it easier to get in touch with NAV. They can contact NAV digitally at any time without having to worry about opening hours and travel.

At the same time, there are some users who are not able to use these digital solutions because, for example, they do not have BankID, they have language difficulties, or trouble accessing digital platforms. For these users, the service availability has deteriorated. The Norwegian Board of Health Supervision is of the opinion that the strategy affects the municipality's social services, and that limited opening hours are a direct consequence of the strategy.

The social services provided by NAV are the last safety net for society – but do they work as intended?

NAV's social services are society's safety net, and ensure that everyone has what they need to survive. The services must be available to everyone, no matter the individual's situation and irrespective of whether or not society is suffering from a pandemic. Short opening hours and long waits on the phone represent a risk of failure for the NAV offices' function as society's safety net. The Norwegian Board of Health Supervision is severely concerned about this resulting in individual users not receiving help to cover their basic needs, such as money for food, electricity and housing, in time. >

The Norwegian Board of Health Supervision's recommendations

The Norwegian Board of Health Supervision recommends that the municipalities and the principal professional authorities, such as the Directorate of Labour and Welfare and the Ministry of Labour and Social Inclusion, implement measures to ensure that the social services provided by NAV offices are more available to users.

- NAV offices' opening hours are under evaluation. If NAV offices retain their existing opening hours, it must be documented that municipalities have implemented compensatory measures to ensure proper availability to the services for all persons.
- Clear, written communication between the NKS and NAV offices must be ensured by means of professional systems that ensure duty of confidentiality.
- Municipalities must also assume more responsibility for answering telephone inquiries from users via NKS and for establishing a staffed phone line that NKS can contact during their opening hours.
- The municipalities' responsibility as a safety net for society that provides services that are easily accessible is based on partnership between the government and municipalities.
- A study is required into where the line is drawn between NAV offices' responsibilities and partners' responsibilities. The current practices of NAV offices, which lead to partner organisation providing users with assistance when contacting NAV, should be a part of this evaluation.
- Studies will be carried out in the future to check that the measures implemented have resulted in improved availability and proper social services for the users.
-

12

Vedlegg

- 1 Kartleggings skjema: Skjema for undersøkelse av tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav
- 2 Liste over undersøkte kommuner og bydeler

Skjema for undersøkelse av tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav

Fylkesmannen i		Kommune bydel	
Teamleder hos fylkesmannen		Dato for utfylling av skjema	
Deltakere fra teamet fra fylkesmannen		Tidsrom for undersøkelsen	
Skjemaet er godkjent av (hos fylkesmannen)		Kommunen/bydelen har fått tilsendt skjema og gitt mulighet til å kommunisere	

Fakta om kommunen

Innbyggertall	
Antall stønadsmottakere det siste kalenderåret (SSB/KOSTRA)	
Vertskommunemodell? Hvis ja: redegjør kort for samarbeidet	
Særskilte forhold ved kommunen/bydelen? (store avstander, storby m.m.)	

Organisering

Nr	Spørsmål om organisering	Svar	Utdyping av svar
1	Hvilke kommunale tjenester er lagt til Nav-kontoret?		
2	Løses deler av oppgavene ved lokasjoner utenfor Nav-kontoret?		
3	Er åpningstidene drøftet i partnerskapet?		
4	Er tilgjengelighet på telefon drøftet i partnerskapet?		
5	Er tilgjengelighet i digitale løsninger drøftet i partnerskapet?		
6	Er det foretatt en vurdering av risiko for svikt når det gjelder tilgjengeligheten til tjenestene?		



Kanalene

Nr	Spørsmål om organisering	Svar	Utdyping av svar
7	Åpningstider ved personlig oppmøte: · Hvilke åpningstider er publisert på nav.no og kommunens nettsider?		
	· Hva er åpningstidene til publikumsmottaket?		
	· Når er publikumsmottaket betjent av Nav-ansatte for drop-in?		
8	Får brukere levere søknader og dokumentasjon til betjent skranke?		
9	Har Nav-kontoret en postkasse for søknader og dokumentasjon?		
	· Hvis ja; hvor er den plassert?		
	· Hvis ja: hvor ofte tømmes postkassen?		
10	Har publikumsmottaket telefon tilgjengelig som brukere kan benytte?		
11	Blir hjelpebehovet ved uklare henvendelser i publikumsmottaket fanget opp?		
12	Får brukere hjelp til å fylle ut søknader i publikumsmottaket?		
13	Bistår publikumsmottaket med å nedtegne muntlige søknader?		
14	Får brukere mulighet til å komme i dialog med publikumsmottaket om: · status i sak (inkl. utbetalinger)		
	· søknader, dokumentasjon og opplysninger		
	· vilkår		
15	Setter publikumsmottaket opp timeavtaler til brukere som ber om det?		
16	Får brukere i akutte situasjoner som henvender seg i publikumsmottaket snakket med en veileder samme dag?		
17	Blir søknader og dokumentasjon stemplet samme dag som de er mottatt?		
18	Blir søknader og dokumentasjon registrert i fagsystemet samme dag som de er mottatt?		



19	Blir framsatte søknader i publikums-mottaket: · avslått muntlig?		
	· returnert uten at de har blitt behandlet?		
	· videresendt til et annet Nav-kontor (annen kommune) uten samtykke?		
20	Andre forhold om personlig oppmøte som fylkesmannen vil bemerke?		
Spørsmål om telefoni		Svar	Utdyping av svar
21	Når Nav-kontoret mottar en Kontakt bruker-oppgave i Gosys; · praktiseres den statlige regelen om å ringe tilbake innen to virkedager?		
22	Settes det opp timeavtaler til brukere som ber om det per telefon?		
23	Har veiledere telefontid?		
	· Hvis ja; hva er tidsrommet?		
24	Har Nav-kontoret en vakttelefon?		
	· Hvis ja; når er denne betjent?		
25	Får brukere i akutte situasjoner som henvender seg per telefon snakket med en veileder samme dag?		
26	Blir hjelpebehovet ved uklare henvendelser per telefon fanget opp?		
27	Får brukere hjelp til å fylle ut søknader per telefon?		
28	Bistår Nav-kontoret med å nedtegne muntlige søknader som framsettes per telefon?		
29	Får brukere mulighet til å komme i dialog per telefon om: · status i sak (inkl. utbetalinger)		
	· søknader, dokumentasjon og opplysninger		
	· vilkår		
30	Blir søknader avslått muntlig per telefon?		
31	Får NKS oppdaterte faktaopplysninger om Nav-kontoret? (Eks: bakvaktsordninger ved fravær, vakttelefon, rutiner ved hastesituasjoner og utfordringer med utbetaling)		
	· Hvis ja; hvilke?		
32	Meldes det fra til NKS/Nav fylke dersom det oppdages at: · tilgjengeligheten på telefon ved kontakt sentrene er redusert?		
	· telefoner som burde vært håndtert av Nav-kontoret ikke blir satt over fra NKS?		



33	Gir Nav-kontoret NKS tilgang til oppdaterte opplysninger i Personkortet om utbetalinger og status i sak?		
34	Får brukere oppgitt direktenumre til veilederne?		
35	Andre forhold om telefoni som fylkesmannen vil bemerke?		
Spørsmål om digitale løsninger		Svar	Utdyping av svar
36	Er kommunen koblet til digisos		
37	Blir søknader og henvendelser som sendes i de statlige løsningene (eks. Modia/ditt nav), e-post og SMS fanget opp?		
38	Blir henvendelser/søknader av akutt karakter som sendes i de statlige løsningene (eks. Modia/ditt nav), e-post og SMS fanget opp		
39	Blir henvendelser/søknader av akutt karakter som sendes i Digisos fanget opp?		
40	Tar Nav-kontoret kontakt med brukere i akutte situasjoner og som henvender seg digitalt?		
41	Er det pc med internettilgang i publikummottaket som brukere kan benytte seg av?		
42	Tilbys brukere veiledning i hvordan digitale løsninger kan benyttes?		
43	Hvis kommunen har Digisos; gis brukere anledning til å levere søknader i papirform?		
44	Setter Nav-kontoret opp timeavtaler til brukere som ber om det digitalt?		
45	Andre forhold om digitale løsninger som fylkesmannen vil bemerke?		

Informasjonskilder

Hvilke skriftlige informasjonskilder har fylkesmannen brukt?	
Antall brukere som er intervjuet	
Fra hvilke samarbeidspartnere er det innhentet informasjon?	
Antall ledere og ansatte som er intervjuet og funksjon/stillingstittel?	
Andre informasjonskilder?	



Vedlegg 2

Liste over undersøkte kommuner og bydeler

Embete	Kommune/bydel
Agder	Åmli
Agder	Vennesla
Agder	Tvedestrand
Agder	Grimstad
Agder	Lindesnes
Agder	Evje og Hornes
Agder	Kristiansand
Agder	Arendal
Agder	Kvinesdal
Innlandet	Gjøvik
Innlandet	Hamar
Innlandet	Vestre Toten
Innlandet	Ringsaker
Innlandet	Vågå
Innlandet	Skjåk
Innlandet	Tynset
Innlandet	Kongsvinger
Møre og Romsdal	Kristiansund
Møre og Romsdal	Aukra
Møre og Romsdal	Ålesund
Møre og Romsdal	Hareid
Møre og Romsdal	Sula
Møre og Romsdal	Ørsta
Nordland	Vefsn
Nordland	Øksnes
Nordland	Fauske
Nordland	Bodø
Nordland	Rana
Nordland	Hemnes
Oslo og Viken	Nordre Follo
Oslo og Viken	Hallingdal
Oslo og Viken	Nes
Oslo og Viken	Sagene



Oslo og Viken	Sigdal
Oslo og Viken	Gamle Oslo
Oslo og Viken	Kongsberg
Oslo og Viken	Nesodden
Oslo og Viken	Hvaler
Rogaland	Haugesund
Rogaland	Tysvær
Rogaland	Eigersund og Bjerkeim
Rogaland	Suldal
Rogaland	Sauda
Troms og Finnmark	Karlsøy
Troms og Finnmark	Vardø
Trøndelag	Orkland
Trøndelag	Verdal
Trøndelag	Falkenberg
Trøndelag	Lerkendal
Trøndelag	Stjørdal
Trøndelag	Røros
Trøndelag	Indre Fosen
Trøndelag	Hitra
Vestfold og Telemark	Drangedal
Vestfold og Telemark	Notodden
Vestfold og Telemark	Tønsberg
Vestland	Kinn
Vestland	Stad
Vestland	Alver
Vestland	Sunnfjord
Vestland	Masfjorden
Vestland	Øygarden
Vestland	Bjørnafjorden
Vestland	Ullensvang
Vestland	Stord
Vestland	Austevoll
Vestland	Luster
Vestland	Bømlo
Vestland	Bergen vest
Vestland	Sogndal

•

Videre lesning på www.helsetilsynet.no

Risikovurdering av sosiale tenester i Nav (Rapport 4/2022)

Nav-kontorenes ansvar for å ivareta barns behov når familien søker økonomisk stønad – Veileder for landsomfattende tilsyn 2022-2023 (Internserien 4/2022)

Hei, og velkommen til Nav! Gjelder det økonomisk sosialhjelp, midlertidig botilbud eller andre sosiale tjenester, tast 1 – Undersøkelse av Nav Kontaktsenter 2020-2021. Del av den landsomfattende undersøkelsen av tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav (Rapport 5/2021)

“Med lua i handa?” Oppsummering av det landsomfattende tilsynet med kommunane sitt arbeid med sosiale tenester i Nav 2015 og 2016 – tenestene opplysning, råd og rettleiing og økonomisk stønad til personar mellom 17 og 23 år (Rapport 3/2017)

Alle utgivelser i **Rapport fra Helsetilsynet** finnes i fulltekst med sammendrag på engelsk og samisk på www.helsetilsynet.no

ISBN 978-82-93595-51-9
Rapport fra Helsetilsynet 5/2022.
Landsomfattende undersøkelse av tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav 2020-2021
